



**REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

---

# ***MASTERPLAN REGIONALE DELLE POLITICHE E DEI SERVIZI PER IL LAVORO***

***Revisione n. 04 maggio 2013***



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

## **MASTERPLAN REGIONALE DELLE POLITICHE E DEI SERVIZI PER IL LAVORO**

### **Sommario**

<b>1. SCOPO DEL DOCUMENTO</b> .....	<b>pag.</b>	<b>2</b>
<b>2. ACCORDO INTERISTITUZIONALE "MASTERPLAN REGIONALE DEI SERVIZI PER IL LAVORO"</b> .....	<b>"</b>	<b>7</b>
<b>3. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO</b> .....	<b>"</b>	<b>21</b>
<b>4. IL SISTEMA REGIONALE DEI SERVIZI PER IL LAVORO</b> .....	<b>"</b>	<b>29</b>
<b>5. GLI STANDARD DEI SERVIZI PER IL LAVORO</b> .....	<b>"</b>	<b>58</b>
<b>6. LA DOTAZIONE ORGANICA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI PER IL LAVORO</b> .....	<b>"</b>	<b>116</b>
<b>7. ALLEGATI</b> .....	<b>"</b>	<b>135</b>



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

## **1. SCOPO DEL DOCUMENTO**

Il Masterplan rappresenta il documento di pianificazione strategica attraverso il quale la Regione Sardegna pone delle basi operative uniformi per tutto il proprio territorio, al fine di completare e dare piena attuazione alla riforma dei servizi per il lavoro mediante l'articolazione, in un unico documento, delle innovazioni normative, soprattutto regionali, e procedurali intervenute in materia.

La programmazione degli interventi di *Governance* e la definizione del "Sistema di erogazione del servizio" contenuti nel presente documento saranno ponderati e condivisi con le Province, con gli attori sociali e della formazione individuati nell'art. 4, comma 6, lett. b) della legge regionale n. 20/2005 e richiamati dall'art. 5, comma 1, della medesima legge.

La principale peculiarità del documento è il suo miglioramento in itinere, attraverso le azioni previste dal progetto Masterplan affidato dalla Regione Sardegna ad IN.SAR con la convenzione sottoscritta in data 21 dicembre 2011, nonché il ruolo decisionale e di indirizzo che la Regione esercita sul progetto. Il riferimento al vantaggio deve essere diffuso: a vantaggio di tutti gli attori, a vantaggio della regione Sardegna intesa come sistema sociale aperto e, soprattutto, a vantaggio dei clienti più deboli del mercato del lavoro: i cittadini (lavoratori e imprenditori).

Questo documento si configura, pertanto, come un atto di indirizzo e di sviluppo del Sistema integrato dei Servizi per il lavoro, volto a definire:

1. i processi di qualificazione dei servizi;
2. i processi di implementazione dei livelli essenziali delle prestazioni offerte ai cittadini lavoratori e imprenditori;
3. i processi di sviluppo, completamento, manutenzione e costante aggiornamento delle infrastrutture e delle strumentazioni tecnologiche ed informative;
4. i processi di definizione degli obiettivi e delle modalità di realizzazione di programmi innovativi di intervento, anche rivolti a target specifici;
5. il processo di condivisione e consolidamento del sistema di *Governance* della rete regionale dei Servizi per il Lavoro;
6. il processo di definizione e implementazione del sistema di monitoraggio delle attività.



**REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Il processo di riforma dei servizi per il lavoro, avviato, a livello nazionale, nella seconda metà degli anni '90, è ancora in corso e si incentra su alcuni capisaldi, quali:

- la modifica del Titolo V, capo II della Costituzione, che definisce un nuovo quadro di competenze istituzionali ed assegna alle Regioni una potestà legislativa concorrente in materia di lavoro;
- la trasformazione degli uffici pubblici di collocamento da strutture decentrate del Ministero del Lavoro a Centri per l'Impiego, organizzati dalle Regioni e gestiti alle Province;
- l'intervento di altri soggetti pubblici e privati nel Mercato del Lavoro;
- la costruzione di un Sistema Informativo del Lavoro quale "rete delle reti", con l'obiettivo di rendere più trasparente l'incontro Domanda/Offerta e di far dialogare i sistemi informativi locali;
- la realizzazione del Sistema delle Comunicazioni Obbligatorie online;
- il ruolo recentemente attribuito all'Inps in materia di monitoraggio dei dati dei lavoratori percettori di AA.SS. in deroga.

Il quadro poc'anzi tratteggiato deve essere necessariamente integrato con le previsioni contenute nelle leggi regionali, nelle deliberazioni della Giunta e nei documenti di programmazione emanati in materia dalla Regione Autonoma della Sardegna e segnatamente:

- con la legge 14 luglio 2003, n. 9 recante *"Recepimento delle disposizioni contenute nel decreto legislativo 10 aprile 2001, n. 180, in materia di lavoro e servizi all'impiego"*;
- con la legge 5 dicembre 2005, n. 20 recante *"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"*;
- con la legge regionale 19 gennaio 2011, n. 1 recante *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale della Regione (legge finanziaria 2011)"*;
- con le azioni previste dai P.O.R. Sardegna FSE 2000-2006 e 2007-2013;
- con la deliberazione della Giunta Regionale del 25 marzo 2010, n. 12/38 recante *"Politiche attive del lavoro contro la crisi. Linee Guida per l'attuazione dell'Accordo Stato Regioni del 12 febbraio 2009 - P.O.R. FSE 2007 - 2013"*;



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

- con la deliberazione del 1° giugno 2011, n. 27/17, con cui la Giunta Regionale ha approvato il *“Piano straordinario per l’occupazione e per il lavoro”* e gli *“Indirizzi operativi per la predisposizione del Piano regionale per i servizi, le politiche del lavoro e l’occupazione”*, destinati al gruppo di lavoro appositamente costituito con la deliberazione della Giunta regionale del 14 aprile 2011, n. 19/25;
- con la deliberazione del 25 settembre 2009, n.43/2, con cui la Giunta Regionale ha approvato il *“Piano Regionale di Sviluppo”* (PRS), strumento principale della programmazione in Sardegna, introdotto dalla legge regionale n.11/2006, che delinea le strategie d’intervento e coordina i progetti attuativi nei vari settori per il periodo della legislatura;
- con la deliberazione del 13 ottobre 2011, n. 41/28, con cui la Giunta Regionale ha approvato le modifiche ed integrazioni alla D.G.R. n. 27/17 del 1° giugno 2011;
- con la deliberazione del 7 dicembre 2011, n. 49/7, con cui la Giunta Regionale ha approvato il *“Piano regionale per i Servizi, le Politiche del lavoro e l’Occupazione 2011-2014”*, dando attuazione all’art. 6, comma 12, della legge regionale 19 gennaio 2011, n. 1.

In questo quadro normativo ed organizzativo, i servizi che operano sul mercato del lavoro sono chiamati a porre in essere tutti gli interventi volti a sviluppare l’adattabilità e l’occupabilità ed a favorire l’imprenditorialità e le pari opportunità, integrando le politiche passive con azioni di politica attiva.

I recenti provvedimenti adottati, in via d’urgenza, per far fronte alla crisi economica pongono a carico del soggetto pubblico la ricerca di soluzioni, strumenti e risorse utili a facilitare l’incontro domanda/offerta e la possibilità di accesso o permanenza nel mercato del lavoro dei lavoratori espulsi dalle aziende in crisi.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

In sintesi, come evidenziato nel “Piano regionale per i servizi, le politiche del lavoro e l’occupazione 2011-2014”, “gli aspetti sui quali occorre soffermare l’attenzione per avviare azioni di miglioramento dei servizi per il lavoro sono costituiti da:

1. *carenza di Governance*. Il ruolo di indirizzo e coordinamento dei servizi per il lavoro, il cui esercizio è riservato per legge alla Regione, non è stato esercitato pienamente: gli interventi, partiti in modo sperimentale con la programmazione comunitaria per il periodo 2000-2006, sono stati prorogati per oltre due anni senza che sia intervenuta un’attività di riordino del sistema. In particolare, rimangono da affrontare i problemi connessi alla sovrapposizione degli interventi erogati da CSL (Centri Servizi per il Lavoro) e CeSIL (Centri Servizi per l’inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati) nei confronti delle stesse tipologie di utenti;
2. *disomogeneità territoriale nell’erogazione delle prestazioni*. Tale disomogeneità è fortemente condizionata dalla notevole varietà dei profili professionali presenti nei CeSIL che, spesso, sono difficilmente riconducibili ai profili, più strutturati, degli operatori dei CSL;
3. *copertura non uniforme del territorio regionale*. I servizi per il lavoro, ed in particolare la loro erogazione attraverso i CeSIL che ne rappresentano l’articolazione a livello comunale, pur coprendo una parte consistente del territorio regionale, lasciano, tuttavia, alcune aree scoperte o, quantomeno, non adeguatamente servite a causa di una non omogenea distribuzione degli operatori. Il loro numero risulta, spesso, non correlato alle effettive necessità del bacino di utenza da servire. Il medesimo problema è riscontrabile anche in alcuni CSL: a Cagliari, ad esempio, il numero degli operatori risulta fortemente inadeguato rispetto all’afflusso ed alla tipologia di utenza del Centro;
4. *non totale rispetto delle prescrizioni di cui al D.Lgs. 181/2000*. Attualmente, la maggior parte delle Province non è in grado di garantire i colloqui di orientamento a tutti gli iscritti ai CSL. Tale circostanza è determinata, oltre che dal ritardo con cui sono partiti i nuovi servizi per il lavoro e da una inadeguata distribuzione del personale, anche dall’assenza di strumenti per proposte specifiche di iniziative di inserimento lavorativo, di formazione, riqualificazione o di altre misure di politica attiva del lavoro. Occorre, inoltre, tener presente che nelle Province gli interventi di orientamento sono stati rivolti, prioritariamente, alla riqualificazione dei lavoratori espulsi dal mercato del lavoro in seguito alla crisi economica tuttora in corso;
5. *carenza di monitoraggio e di valutazione delle politiche per il lavoro*. Sebbene la Regione disponga del supporto tecnologico costituito dal sistema informativo del lavoro SIL Sardegna, risulta ancora carente la messa a punto di una metodologia per l’analisi dei dati, funzionale al



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

rilascio di informazioni sugli interventi in materia di lavoro e sul loro grado di efficacia. Tale carenza rende difficile introdurre correttivi alle azioni in corso di attuazione e programmare nuove ed efficaci politiche del lavoro;

6. *carenza di specifiche professionalità necessarie alla gestione di flussi di dati e analisi.* Si è rilevato che non tutte le Province hanno creato osservatori sul mercato del lavoro in grado di interagire efficacemente con l'osservatorio regionale, gestito dall'Agenzia regionale per il lavoro;
7. *necessità di sensibilizzazione dei datori di lavoro sull'utilizzo del Sistema informativo del lavoro (SIL).* Nonostante il SIL disponga di un applicativo molto avanzato per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, occorre sensibilizzare maggiormente i datori di lavoro a reclutare il personale attraverso tale sistema di "matching".

Nel quadro sopra delineato, il Masterplan regionale **ha la natura e la forma di accordo interistituzionale** e rappresenta il documento di orientamento delle azioni specifiche dirette alla qualificazione/riqualificazione dei servizi per il lavoro ed al consolidamento del loro ruolo nella rete dei servizi territoriali per lo sviluppo e per la coesione sociale.

Infatti, le scelte di indirizzo, le modalità di attuazione e gli atti di programmazione operativa che sono alla base della strategia europea per l'occupazione assegnano una rilevanza cruciale al sistema dei servizi per il lavoro ed alla sua articolazione territoriale:

- la Regione;
- le otto Province, anche attraverso i loro 28 CSL;
- i Comuni e le Unioni di Comuni e i loro 52 CeSIL attivi.

L'ultimo riferimento, l'articolazione territoriale sussidiaria per eccellenza, rappresenta una peculiarità della nostra Regione.

Il Masterplan della Regione Sardegna interviene sul sistema precisando la pertinenza esercitata sulle singole aree di intervento da parte dei differenti livelli istituzionali, gli obiettivi operativi, le linee di intervento ed i tempi per il loro raggiungimento, la disponibilità delle risorse, gli strumenti di governo e di monitoraggio.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Sostanzialmente, il documento evidenzia:

- la struttura del Masterplan, che descrive lo status quo dei servizi per il lavoro al marzo 2012;
- le proposte in ordine alla *Governance* dell'intero Sistema;
- le caratteristiche dell'indagine presso i CSL finalizzata a definire dotazioni, bisogni e rilevanza territoriale dei servizi erogati;
- le opzioni di sviluppo dei CeSIL all'interno del sistema e di gestione dei precari in servizio presso CSL e CeSIL stessi;
- le opzioni di sviluppo dei servizi per il lavoro attraverso la convenzione sottoscritta tra la Regione Autonoma Sardegna e l'IN.SAR. il 21 dicembre 2011 ed il relativo progetto esecutivo.

Al termine del biennio di operatività del presente documento, coincidente col termine delle attività previste dal progetto esecutivo in esecuzione della convenzione succitata tra Regione ed IN.SAR., sarà possibile mettere a sistema la redazione di un Masterplan pluriennale (due o tre anni) anche con l'evidenziazione di "Progetti step by step", da affidare a tutti gli attori coinvolti nel sistema (pubblici e privati accreditati), secondo una logica di continua manutenzione, anche alla luce dell'evoluzione dell'ambiente socio-economico e normativo di riferimento.

## **2. ACCORDO INTERISTITUZIONALE "MASTERPLAN REGIONALE DEI SERVIZI PER IL LAVORO"**

### **Governance del Sistema dei Servizi per il Lavoro**

---

Il Masterplan regionale dei Servizi per il Lavoro rappresenta lo strumento di programmazione negoziato e condiviso fra la Regione Autonoma Sardegna, le otto Province ed i Comuni promotori dei CeSIL, che prevede, quale ambito d'intervento, il Sistema dei Servizi per il Lavoro.

Gli attori privati del Sistema, una volta completato l'iter avviato dalla R.A.S. per la definizione della disciplina dell'accreditamento dei Servizi per il Lavoro, si uniformeranno a quanto descritto nel presente documento.

Gli obiettivi in esso declinati dovranno essere completati ed integrati in base alle esigenze rilevate sul territorio, alle priorità condivise attraverso i confronti con le Province ed alle risorse disponibili. Attorno a questo nucleo di lavoro si dovranno progettare, sperimentare ed introdurre azioni costruite sulla base delle condizioni di partenza dei singoli sottosistemi provinciali e comunali e, nello specifico, dei singoli CSL e CeSIL.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Il Masterplan regionale rappresenta, in funzione della centralità assegnata alle relazioni fra il sistema dei SPL 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 integrata dei servizi pubblici e privati con l'istituto dell'accreditamento.

A tale proposito, si ribadisce che sono ricondotte alla responsabilità

1. della Regione, le attività relative:
  - a. al governo del Sistema Informativo del Lavoro - SIL Sardegna, al coordinamento dei sistemi informativi locali e alla gestione del nodo regionale;
  - b. al monitoraggio del sistema regionale dei servizi ed alla valutazione;
  - c. agli interventi di sistema, anche in relazione a specifici target ed esigenze;
  - d. agli scambi interregionali.
2. condivisa tra Regione e Province:
  - a. la definizione dei LEP e degli indicatori di qualità;
  - b. la comunicazione.
3. delle Province quelle relative:
  - a. alla gestione dei servizi;
  - b. al raggiungimento, a livello locale, degli obiettivi di servizio;
  - c. all'implementazione delle funzioni dei servizi previsti dal Masterplan e dei LEP;
  - d. alla gestione dei sistemi informativi locali;
  - e. al coordinamento delle reti locali dei SPL ed all'attivazione delle relazioni fra i soggetti che vi operano.

Il modello di *Governance* dei servizi per il lavoro delineato dalla normativa regionale che si intende ridefinire, anche attraverso il presente documento, richiede il contributo responsabile di tutti gli attori sociali e istituzionali ed in particolare:

- I. della Regione Autonoma della Sardegna, per il suo ruolo di Governo e di Indirizzo del mercato del lavoro. Nello specifico, alla Regione, attraverso l'Assessorato del Lavoro, Formazione Professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale, sono ricondotte le competenze in materia di indirizzo, programmazione, innovazione, monitoraggio e valutazione dei servizi e delle politiche per il lavoro, la responsabilità delle azioni di sistema e delle azioni dirette al consolidamento delle infrastrutture tecnologiche, l'innovazione metodologica ed organizzativa, il rafforzamento e la qualificazione della rete di relazioni di cooperazione con altri servizi, la definizione (attraverso un processo condiviso con gli attori pubblici) dei LEP ed il monitoraggio dell'intero processo;



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

- II. dell’Agenzia regionale per il Lavoro, quale organismo tecnico della Regione Sardegna che collabora al processo di integrazione tra i servizi per il lavoro e le politiche attive del lavoro prestando assistenza tecnica a supporto delle funzioni trasferite in capo a Regione e Province in materia, con particolare riferimento al monitoraggio delle politiche, alle attività di ricerca e studio ed ai compiti, ad esso affidati, volti alla qualificazione ed allo sviluppo del sistema regionale per il lavoro;
- III. delle otto Province, quali attori operativi di una gestione territoriale delle scelte programmate, coerenti e capaci di rispondere alle esigenze del contesto di riferimento, anche attraverso i propri CSL. In particolare, le Province:
- a. esercitano le competenze di programmazione territoriale delle politiche per il lavoro e di organizzazione e gestione dei SPI, sono responsabili delle azioni dirette alla qualificazione dei sistemi provinciali dei servizi, all’erogazione di prestazioni sulla base dei LEP, all’implementazione dei relativi standard di qualità, alla gestione delle relazioni di interscambio e di cooperazione con altri servizi e, in via generale, alle azioni con rilevanza locale;
  - b. promuovono tavoli periodici di incontro territoriale con i Comuni che hanno dato vita ai CeSIL, con il sistema dell’istruzione ed il partenariato sociale, al fine di programmare politiche di intervento in base alle reali esigenze e priorità territoriali;
- IV. dei Comuni e delle Unioni di Comuni che hanno costituito CeSIL, che sono responsabili delle azioni relative all’erogazione ed alla qualificazione delle funzioni di orientamento al lavoro e di supporto all’incrocio domanda/offerta per i soggetti svantaggiati, in raccordo con le Province e sulla base dei LEP e degli standard di qualità previsti;
- V. degli Operatori privati accreditati, in quanto portatori di competenze, conoscenze ed esperienze da integrare sinergicamente, in una logica di riconoscimento reciproco, all'interno del Sistema per il Lavoro Regionale;
- VI. delle Parti Sociali, degli organismi del sistema di formazione e istruzione pubblici (Università, ...) in quanto soggetti compartecipi dei processi di elaborazione e definizione delle politiche di sviluppo locale, ivi comprese le politiche del lavoro e, pertanto, soggetti cointeressati alla efficace attuazione delle linee definite attraverso il Masterplan.

I soggetti istituzionali, le parti sociali e gli operatori privati partecipano e collaborano alla compiuta realizzazione ed all'efficace svolgimento del Sistema regionale dei Servizi per il Lavoro, attraverso un sistema di *Governance* definito dalla normativa regionale e così articolato:



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

A) la **Commissione provinciale per i Servizi e le Politiche del lavoro**, la cui istituzione è prevista dalla L.R. 20/2005, art. 8, presso ciascuna Provincia, è composta da rappresentanti delle organizzazioni sindacali dei lavoratori e datoriali, del forum del terzo settore, della scuola e dell'Università, dal consigliere regionale di parità. Al fine di attribuire maggiore incidenza al suo operato, si propone di integrarne la composizione con la presenza di rappresentanti dei CSL, dei Comuni e delle Unioni di Comuni promotori di CESIL, delle Agenzie private autorizzate e di estenderne le funzioni "istituzionali" di concertazione e consultazione in materia di programmazione provinciale delle politiche attive, impiegandola anche con la finalità di :

- consentire lo scambio di conoscenze e buone prassi;
- individuare eventuali fattori ostativi allo sviluppo della collaborazione fra soggetti pubblici e operatori privati;
- promuovere iniziative congiunte e sinergiche;
- formulare proposte di miglioramento e potenziamento del Sistema dei servizi per il lavoro a valenza provinciale;
- programmare opportune politiche paritarie per il lavoro;

B) la **Commissione provinciale per il collocamento mirato dei diversamente abili**, la cui istituzione, prevista dalla L.R. 20/2005, art. 9, è finalizzata a promuovere l'inserimento e l'integrazione lavorativa dei soggetti diversamente abili, in attuazione dei principi stabiliti dalla normativa statale ed alla quale sono affidate le competenze previste dal comma 1 dell'articolo 6 della Legge 12 marzo 1999, n. 68 (Norme per il diritto al lavoro dei disabili);

C) la **Commissione regionale per i servizi e le politiche del lavoro**, quale sede concertativa delle politiche regionali del lavoro, cui la L.R. 20/2005, art. 11, attribuisce compiti, tra gli altri, in materia di progettazione sugli argomenti, in tema di politiche del lavoro, di competenza della Regione e funzioni consultive in ordine ai criteri di definizione degli standard qualitativi per l'accreditamento dei soggetti – pubblici e privati – che erogano servizi per il lavoro;

D) la **Conferenza regionale per l'occupazione**, da convocare con cadenza annuale su impulso del Presidente della Giunta, cui partecipano le rappresentanze sociali ed istituzionali per fornire il proprio supporto nella definizione degli indirizzi strategici utili alla programmazione delle politiche del lavoro (L.R. 20/2005, art. 12).

Le attività di *Governance* del Sistema dei Servizi per il Lavoro potranno essere supportate dalle Agenzie tecniche del Ministero del Lavoro e della Regione Autonoma della Sardegna.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Il presente documento, quindi, dà avvio ad un processo finalizzato alla definizione di una serie di azioni operative, di durata biennale, volto allo sviluppo di un sistema di servizi per il lavoro “di qualità” ed efficace sull’intero territorio regionale, anche attraverso la realizzazione di un sistema di *Governance*, regionale e provinciale.

Il Masterplan intende costituire un nucleo di servizi e funzioni comuni a tutte le Province, sulla base delle previsioni contenute nella normativa nazionale e regionale e delle indicazioni fornite dal Masterplan nazionale. La logica assunta dal Masterplan è, quindi, una logica di sistema riguardante tutti gli attori interessati allo sviluppo dei SPI.

Il documento vuole rappresentare il quadro di riferimento interistituzionale di un percorso di ottimizzazione dei servizi, individuando le azioni di indirizzo, di programmazione e di controllo proprie della Regione Autonoma della Sardegna nonché le attività di responsabilità gestionale ed organizzativa delle otto Province, in quanto soggetti attuatori delle politiche a livello territoriale ed erogatori di servizi (unitamente ai Comuni, per quanto attiene l’orientamento al lavoro dei soggetti in condizioni di svantaggio ed alla rete dei soggetti privati accreditati operanti sul territorio).

In questa prospettiva il Masterplan si configura anche come uno strumento di pianificazione strategica volto a definire obiettivi, modalità organizzative e gestionali per la realizzazione di un modello di qualità condiviso dei servizi del lavoro regionali, in stretta sinergia con la programmazione dei fondi strutturali regionali e nazionali 2007-2013.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

### Concertazione

---

Di rilevanza strategica, **anche al fine di condividere e suddividere i compiti e le responsabilità operative**, è il processo di condivisione del Masterplan.

Il presente documento, pur essendo una fotografia della situazione esistente al 2012, integrata da importanti proposte in tema di *Governance* e di gestione degli elementi di criticità ben noti sul fronte dell'accreditamento dei CeSIL, basa le proprie riflessioni sugli indirizzi programmatici contenuti nel "Piano regionale per i servizi, le politiche del lavoro e l'occupazione 2011-2014".

Tale documento di programmazione pone in evidenza due elementi che devono essere obbligatoriamente presi in considerazione ai fini dello sviluppo dei servizi per il lavoro:

- l'attenzione ai bisogni ed alle aspettative delle persone
- la discontinuità delle esperienze di lavoro delle stesse

Il primo aspetto segnala la distanza esistente tra i servizi desiderati dall'organo di governo regionale, la Giunta, e la consistenza delle risposte che i cittadini possono rintracciare presso i CSL e i CeSIL, anche per effetto del mancato ampliamento della rete ai servizi erogabili dai soggetti privati, una volta accreditati. Tali carenze sono state evidenziate anche nello studio realizzato dall'Assessorato regionale della Programmazione, denominato "Il sistema pubblico dei servizi per il lavoro della Regione Sardegna", del febbraio 2011.

Il secondo aspetto, invece, mette in luce le carenze, in tema di sviluppo economico, del territorio sardo e la difficoltà di intercettare presso le strutture pubbliche le domande delle imprese.

A tal fine, il Piano evidenzia l'utilità di:

- sviluppare una struttura di *Governance* che favorisca sia l'innalzamento degli standard qualitativi e quantitativi dei servizi, sia la loro piena integrazione sinergica;
- contrastare il deterioramento delle opportunità di accesso e di reinserimento nel mercato del lavoro, accelerando la valorizzazione delle strutture e delle professionalità esistenti e derivanti dalla programmazione 2000/2006.

In particolare, il Piano suggerisce di "tener conto" della confluenza di alcuni fenomeni strutturali:

- l'esaurirsi della spinta, e delle risorse, connessa alla programmazione 2000/2006 che ha permesso di investire attenzioni e risorse nel rinnovamento e nell'adeguamento del sistema dei Servizi Pubblici per il Lavoro identificati nei servizi provinciali (CSL) e comunali (CeSIL);



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

- il completamento, a livello nazionale, del processo autorizzativo dei soggetti privati a svolgere funzioni attive nella gestione del mercato del lavoro e nelle politiche attive, che richiede alle regioni di recepirne la funzione attraverso la procedura di accreditamento;
- il processo di riorganizzazione ed attivazione degli Enti Bilaterali e delle Organizzazioni di rappresentanza nell'ambito delle politiche attive, con riferimento ai processi di reimpiego dei lavoratori, e dei servizi di intermediazione in alcuni settori specifici (servizi alla famiglia);
- il coinvolgimento dell'Università e della Scuola Superiore nell'azione di *placement* e di raccordo con il mondo del lavoro, con particolare attenzione agli strumenti di ingresso nel mercato del lavoro ed al raccordo tra Ricerca e sistema delle imprese;
- il riordino degli Enti strumentali regionali (Agenzia regionale per il lavoro, IN.SAR.) in relazione alle esigenze di analisi e monitoraggio del Mdl e di *Governance* del sistema dei servizi per il lavoro e lo sviluppo economico;
- l'attivazione di nuovi strumenti/servizi funzionali sia all'ingresso che alla permanenza al in collocamento con la programmazione dell'offerta formativa (profili di competenza, certificazione delle competenze, libretto formativo);
- l'implementazione del sistema informativo regionale per il lavoro (integrazione lavoro/formazione, cooperazione applicativa con gli enti nazionali, ecc.);
- lo sviluppo di nuovi modelli/strumenti di gestione delle politiche (riforma dell'apprendistato, ecc.)".

La complessità dei temi evidenziati e l'estrema varietà dei soggetti citati da coinvolgere, impone la piena partecipazione degli stessi ad ogni fase di sviluppo dei servizi per il lavoro allo scopo di arricchire di ogni opportuno punto di vista i progetti di implementazione del Masterplan e dei servizi e suddividere, da un punto di vista operativo, il "chi fa che cosa".

Tale ampliamento della platea dei soggetti competenti sulle tematiche oggetto del presente documento è richiesto anche dalla L.R. 20/2005.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

**Obiettivi, Linee di intervento e Sistema di monitoraggio**

---

**L'obiettivo generale** del Masterplan è rappresentato dal miglioramento e dalla qualificazione del Sistema dei Servizi per il Lavoro.

In modo particolare attraverso:

- il completamento del modello organizzativo del sistema dei servizi;
- le norme per l'accreditamento e le regole per la cooperazione pubblico/privato;
- gli standard di servizio e di prestazione, adeguati al contesto ed alle esigenze regionali;
- le modalità di utilizzo dell'infrastruttura tecnologica di gestione e monitoraggio;
- il sistema di *Governance* e di partecipazione alla gestione;
- l'estensione delle funzioni e dei servizi dei SPL;
- il miglioramento delle prestazioni d'esercizio e dei risultati ottenuti dai SPI, con particolare riferimento all'incrocio domanda/offerta di lavoro;
- la definizione dei LEP e di standard di qualità cui uniformare l'attività dei servizi e dei soggetti operanti attraverso l'accreditamento;
- l'adeguamento della rete del sistema informativo alle esigenze di monitoraggio e di progettazione di politiche ad hoc della regione Sardegna.

Un'attenta analisi dei documenti di programmazione della Regione Sardegna e del contenuto dell'incarico, conferito in house ad IN.SAR. con la convenzione firmata in data 21 dicembre 2011, permette di individuare non solo gli indirizzi ma anche le azioni di sviluppo del Sistema dei Servizi pubblici per il Lavoro della Regione Sardegna. Il Masterplan si presenta, quindi, come l'archetipo sotto ed attraverso il quale vengono perseguiti gli obiettivi programmati dalla Regione e, in parte, affidati, con finalità implementative, ad IN.SAR.

Si evidenziano, di seguito, i nove elementi topici contenuti nei documenti di programmazione regionale:

**a) Definizione di standard minimi di qualità.** Gli sforzi organizzativi e di implementazione realizzati sinora dalle singole Province e dai Comuni devono essere riportati ad unità, al fine di garantire ad ogni cittadino sardo un analogo percorso di potenziamento, di ampliamento della propria



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

professionalità, di accompagnamento, di sostegno al miglioramento delle proprie condizioni lavorative e di affiancamento e indirizzo alle aspirazioni imprenditoriali. E' necessario, a tal fine, che la Regione eserciti pienamente il suo ruolo di programmazione e coordinamento del Sistema elaborando, in primo luogo, il Masterplan regionale che identifichi i livelli essenziali delle prestazioni.

**b) Progetti provinciali per l'implementazione dei servizi pubblici per il lavoro.** Un primo intervento di riorganizzazione dei servizi per il lavoro è stato avviato, alla fine del 2009, con l'Avviso pubblicato dall'Assessorato del Lavoro, Formazione professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale per l'implementazione dei servizi pubblici per l'impiego, da attuarsi attraverso la presentazione di progetti provinciali, finanziati con fondi della programmazione comunitaria 2007-2013. Le Linee Guida definite nell'Avviso per la redazione dei progetti prevedono, infatti, una maggiore integrazione tra CSL e CeSIL, da ottenersi attraverso il raggiungimento di appositi accordi tra le Amministrazioni Provinciali ed i Comuni capofila dei CeSIL, che perseguano soluzioni atte a garantire la continuità territoriale dei servizi, l'implementazione degli standard esistenti e la loro diffusione uniforme sul territorio. La piena attuazione di questa linea di attività, su espressa richiesta delle Province, ad esclusione della Provincia di Carbonia – Iglesias, rende necessaria una riprogrammazione, attraverso l'apporto di elementi integrativi che tengano conto delle esigenze segnalate dalle Amministrazioni Provinciali in materia di risorse umane.

**c) Riorganizzazione e aggiornamento professionale del personale impegnato nei CSL e nei CeSIL.** Il raggiungimento di livelli comuni di erogazione delle prestazioni e di una più compiuta integrazione fra gli organismi che forniscono i servizi per il lavoro necessita di un'attività di riorganizzazione delle figure professionali che operano presso i Centri e, in primo luogo, di quelle presenti nei CeSIL, per le quali sarebbe auspicabile un loro adeguamento alle tipologie operanti nei CSL. L'erogazione dei servizi potrà continuare soltanto attraverso l'utilizzo di personale in possesso di adeguate competenze. A tal fine, è stato previsto l'impiego del personale attualmente impegnato nell'erogazione dei servizi, in modo da salvaguardarne le professionalità e l'esperienza maturata. Per rendere il sistema più funzionale e rispondente alle nuove esigenze del mercato del lavoro, in favore di tale personale, costituito dai c.d. "ex ministeriali" e da collaboratori, saranno messi in campo adeguati percorsi di aggiornamento e di affiancamento consulenziale, da attivarsi attraverso apposita linea del P.O.R. 2007-2013, che prevederanno anche il rafforzamento delle competenze legate all'utilizzo del Sistema Informativo del Lavoro ed alla creazione e gestione delle reti. Occorrerà, infine, procedere alla rinegoziazione delle somme trasferite dallo Stato alle Province per il personale ex ministeriale.

**d) Integrazione dei servizi di orientamento con gli strumenti formativi e di inserimento lavorativo.** Al fine di poter adempiere a quanto prescritto dal D.Lgs. 181/2000 è opportuno che i CSL siano dotati



**REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

di strumenti della politica attiva del lavoro (corsi di formazione o voucher formativi, voucher per la creazione di impresa, ecc.) che siano in grado di rispondere alle esigenze dei diversi target di utenza.

**e) Potenziamento dei servizi alle imprese.** E' 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, sui servizi di preselezione, ecc.

**f) Rete dei servizi per il lavoro e integrazione con le politiche dell'istruzione, della formazione professionale e delle politiche sociali.** L'obiettivo, previsto dalla L.R. 20/2005, di creare un efficace sistema di incontro tra domanda e offerta di lavoro nell'ambito di una strategia volta a promuovere la piena occupazione, la regolarità, la sicurezza e la qualità del lavoro può essere raggiunto solo con la concertazione, la collaborazione ed il coinvolgimento di tutti gli attori istituzionali per la promozione e la costruzione di un sistema basato sull'integrazione delle politiche dei servizi per il lavoro con le politiche dell'istruzione, anche universitaria, con la formazione professionale e con le politiche sociali e delle attività produttive. Il potenziale della concertazione e dell'integrazione potrà essere raggiunto solo con la creazione di una rete in grado di erogare servizi per l'occupazione e l'occupabilità in maniera integrata, coordinata e omogenea, senza duplicazioni e sperequazioni territoriali. Gli organismi che la legge regionale qualifica come attori necessari per il funzionamento del Sistema dei Servizi per il Lavoro (CSL e Agenzia regionale per il lavoro) devono, pertanto, agire in sinergia sia con gli altri soggetti del mercato del lavoro, in primo luogo sindacati e associazioni di categoria, sia con il mondo dell'istruzione della formazione professionale, delle politiche sociali e delle attività produttive.

**g) Sistema Informativo del Lavoro (SIL Sardegna).** Il processo di integrazione tra i diversi soggetti e lo sviluppo della rete trova la sua sintesi nel Sistema Informativo del Lavoro (SIL), che ne costituisce il supporto tecnologico: è attraverso il SIL, infatti, che si potrà raggiungere il massimo grado di integrazione informativa tra i servizi per il lavoro. Tale strumento costituisce il vero e proprio fulcro dell'intera rete e fonte informativa comune alla quale tutti gli attori del mercato del lavoro potranno attingere per programmare le proprie politiche di sviluppo. Attualmente sono ricompresi nel SIL, oltre agli strumenti per la gestione del mercato del lavoro, anche gli strumenti di monitoraggio e valutazione dell'attività dei CSL e gli applicativi per la gestione condivisa degli ammortizzatori sociali in deroga; sono stati implementati gli strumenti informativi per la gestione ed il monitoraggio delle politiche del lavoro, della formazione e dell'istruzione ricomprese nel P.O.R. 2007-2013; sono, inoltre, in fase di elaborazione le procedure per la condivisione delle banche dati dell'INPS e della Regione in materia di mercato del lavoro.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

**h) Realizzazione di due Centri Territoriali della rete dei Servizi per il Lavoro (azione sperimentale).**

L'integrazione tra i diversi soggetti che operano nel mercato del lavoro trova la sua piena realizzazione con la creazione dei Centri Territoriali della rete dei Servizi per il Lavoro, che consentiranno di raccordare in un quadro coerente ed unitario le politiche del lavoro, dell'istruzione e della formazione con le politiche di coesione sociale e dei servizi alla persona secondo quanto previsto dalla L.R. 20/2005. I due nuovi Centri territoriali consentiranno, inoltre, di sviluppare un modello concertativo idoneo a coinvolgere tutti gli attori istituzionali, le Province in primo luogo, nonché gli attori sociali ed economici presenti nel territorio, individuando azioni ed interventi che possano ampliare la base occupazionale in modo stabile e duraturo. I Centri, che si ipotizza di dislocare presso i C.R.F.P. delle Province di Cagliari e Sassari per una sperimentazione di durata annuale, costituiranno il luogo in cui i cittadini e le imprese potranno incontrare la Pubblica Amministrazione e gli altri soggetti dell'articolata filiera del mercato del lavoro. Al loro interno, grazie agli sportelli dell'Amministrazione, sarà possibile accedere a tutte le informazioni utili per orientarsi nei percorsi formativi e di inserimento lavorativo e per l'accesso ai finanziamenti pubblici destinati alle imprese e alla promozione dell'autoimprenditorialità.

**i) Accreditamento delle Agenzie di lavoro.** E' in corso l'iter avviato per l'implementazione del modello che stabilisce le regole per l'accREDITamento dei soggetti che intendono essere inseriti nel Sistema Regionale dei Servizi per il Lavoro per l'erogazione dei relativi servizi. La normativa di riferimento, a livello regionale, è rappresentata dalla più volte citata L.R. 20/2005, che delinea le caratteristiche del Sistema dei Servizi per il Lavoro, identifica i soggetti istituzionali che ne costituiscono gli attori necessari, definisce quali sono i servizi pubblici per il lavoro ed individua nella Regione il soggetto competente all'istituzione e gestione di un elenco degli operatori pubblici e privati accreditati che intendono operare nel proprio territorio. La descrizione, in dettaglio, di tali elementi è contenuta nel regolamento recante "Disposizioni concernenti le procedure ed i requisiti per l'accREDITamento dei servizi per il lavoro, le modalità di tenuta dell'elenco regionale dei soggetti accreditati e l'affidamento dei servizi per il lavoro" che è parte integrante del presente documento.

Si evidenziano, di seguito, le quattro linee di intervento in cui si declina l'incarico posto in capo ad IN.SAR.:

**LINEA – AMBITO D'INTERVENTO 1**

Prevede l'adozione di standard di servizio da parte dei SPL e la razionalizzazione del Sistema dei Servizi Pubblici per il Lavoro ; il conseguimento della razionalizzazione della rete dei servizi per il lavoro pubblici attivi in Sardegna e l'adozione, da parte degli stessi, di standard di servizio condivisi ed attuati (Masterplan) ed un sistema di monitoraggio dell'erogazione degli stessi.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Tali risultati si conseguiranno attraverso:

- l'analisi dettagliata delle risorse umane e della struttura organizzativa dei servizi a livello provinciale e comunale;
- l'analisi dei bacini di utenza potenziali ed effettivi di CSL;
- interviste ai responsabili dei CSL;
- la mappatura della strumentazione e della logistica disponibile e/o mancante nei CSL;
- la realizzazione di un set di indicatori e strumenti di monitoraggio delle prestazioni dei servizi a livello regionale.

**LINEA – AMBITO D'INTERVENTO 2**

Prevede l'implementazione delle regole di partecipazione alla Rete dei Servizi per il Lavoro (accreditamento) e delle modalità di armonizzazione dei diversi soggetti erogatori di servizi; l'attivazione e l'implementazione della disciplina sull'accreditamento ai servizi per il lavoro dei soggetti privati e lo sviluppo di rapporti di cooperazione stabili tra tutti i soggetti che operano nel MdL.

Tali risultati si conseguiranno attraverso:

- l'approvazione di un regolamento regionale in tema di accreditamento dei soggetti privati ai servizi per il lavoro;
- la realizzazione di un elenco regionale dei soggetti accreditati e di un piano regionale di formazione ed accompagnamento degli stessi all'erogazione dei servizi e all'omogeneizzazione di metodologie e prestazioni dei SPL;
- l'individuazione del modello di cooperazione ed omogeneizzazione dei servizi.

**LINEA – AMBITO D'INTERVENTO 3**

Prevede la 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 ; la definizione, adozione ed implementazione del sistema di metodologie ed indicatori per il monitoraggio delle politiche.

Tali risultati si conseguiranno attraverso:



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

- la redazione di un documento relativo agli indicatori rilevanti ai fini del monitoraggio delle politiche per il lavoro;
- la redazione di un documento di verifica e valorizzazione delle fonti disponibili ai fini dell'azione di monitoraggio;
- la predisposizione di un modello organizzativo di gestione del sistema di monitoraggio;
- la realizzazione di un sistema informativo per il monitoraggio;
- l'attivazione di un sistema operativo di data entry per l'aggiornamento dei dati del SIL ai fini del monitoraggio (Attività non in capo ad Italia Lavoro né ad IN.SAR. S.p.A.).

**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; supportare la Regione nella programmazione delle politiche regionali per il lavoro e nella valutazione delle iniziative.

Tali risultati si conseguiranno attraverso:

- l'elaborazione di un documento di programmazione integrata tra misure regionali e nazionali di politica del lavoro e sviluppo dei servizi per il lavoro;
- la definizione di un sistema di metodologie e strumenti volti all'attivazione delle misure programmate;
- una incrementata capacità di programmazione ed attivazione delle politiche per il lavoro.

La seguente tabella incrocia i dieci elementi considerati tipici dal "Piano regionale per i servizi, le politiche del lavoro e l'occupazione 2011-2014" con le quattro linee di intervento affidate ad IN.SAR.:

<b>Piano regionale per i servizi, le politiche del lavoro e l'occupazione 2011-2014</b>	<b>Incarico INSAR: "Sviluppo del Master Plan regionale delle politiche e dei servizi per il lavoro"</b>
a) Definizione di standard minimi di qualità	LINEA – AMBITO D'INTERVENTO 1 Adozione di standard di servizio da parte dei SPI e razionalizzazione del sistema dei Servizi Pubblici per il lavoro
b) Riorganizzazione del sistema dei servizi in	LINEA – AMBITO D'INTERVENTO 1



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

reti provinciali.	Adozione di standard di servizio da parte dei SPI e razionalizzazione del sistema dei Servizi Pubblici per il lavoro
c) Avvio dei nuovi progetti provinciali per l'implementazione dei servizi pubblici per l'impiego	LINEA – AMBITO D'INTERVENTO 4 Ridefinizione dei servizi pubblici per l'impiego e attivazione delle politiche per il lavoro in ambito provinciale
d) Riorganizzazione e aggiornamento professionale del personale impegnato nei CSL e nei CeSIL	LINEA – AMBITO D'INTERVENTO 4 Definizione di un sistema di metodologie e strumenti volti all'attivazione delle misure programmate
e) Integrazione dei servizi di orientamento con gli strumenti formativi e di inserimento lavorativo	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
f) Potenziamento dei servizi alle imprese	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
g) Rete dei servizi per il lavoro e integrazione con le politiche dell'istruzione, della formazione professionale e delle politiche sociali	LINEA – AMBITO D'INTERVENTO 2 Implementazione delle regole di partecipazione alla Rete dei Servizi per il Lavoro (accreditamento) e delle modalità di armonizzazione dei diversi soggetti erogatori di servizi
h) Sistema informativo del lavoro (SIL)	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
i) Realizzazione di due Centri territoriali della rete dei servizi per il lavoro (azione sperimentale)	LINEA – AMBITO D'INTERVENTO 1 Adozione di standard di servizio da parte dei SPI e razionalizzazione del Sistema dei Servizi Pubblici per il Lavoro
l) Accredimento delle Agenzie di lavoro	LINEA – AMBITO D'INTERVENTO 2 Implementazione delle regole di partecipazione alla Rete dei Servizi per il Lavoro (accreditamento) e delle modalità di armonizzazione dei diversi soggetti erogatori di servizi



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

A fronte delle descritte linee di intervento, l'azione che IN.SAR. sta attualmente sviluppando per l'implementazione del progetto, sulle linee 1 e 3, prevede la definizione di un sistema di monitoraggio che valorizzi il SIL, con conseguente esigenza di sua manutenzione ed innovazione, al fine di poter costantemente estrapolare tutte le informazioni utili alla programmazione delle azioni di politica attiva verso i cittadini lavoratori e gli imprenditori.

In particolare, si provvederà a strutturare un sistema di reporting articolato attraverso la declinazione dei risultati in:

- risultati di erogazioni delle prestazioni;
- risultati di consolidamento/miglioramento del sistema dei Servizi per il lavoro e relativo dimensionamento.

Nella sezione dedicata agli allegati, sono riportate le schede di rilevazione quali-quantitative messe a disposizione delle Province per la rilevazione dello status quo; tali strumenti costituiscono anche la base per il monitoraggio dei servizi in funzione della ridefinizione dei LEP e il conseguente dimensionamento degli organici.

### **3. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO**

#### **Il quadro normativo nazionale e regionale**

In linea con le indicazioni provenienti, in ambito europeo, dalle azioni previste dalla strategia per l'occupazione avviata con il Trattato di Amsterdam, volte ad una ridefinizione delle forme di organizzazione e funzionamento delle istituzioni fondata sul decentramento, la riforma apportata dalla legge costituzionale n.3/2001 alle disposizioni contenute nel Titolo V, Parte II, della Costituzione ha rafforzato il ruolo centrale già attribuito dalla normativa nazionale alle Regioni ed agli Enti locali in materia di politiche del lavoro.

La disciplina che, a livello nazionale, ha dato avvio al processo di decentramento ed alla conseguente riforma del Sistema dei servizi per il lavoro prende avvio dalla [Legge del 15 marzo 1997, n. 59](#), recante "*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*" (c.d. Legge Bassanini), con cui lo Stato ha delegato alle Regioni, tra le altre, le funzioni in tema di mercato del lavoro, con l'obiettivo dichiarato di realizzare l'integrazione tra servizi per l'impiego, politiche attive del lavoro e politiche formative, attraverso il riconoscimento di ampie competenze in materia a Regioni, Province ed Enti locali, sulla base del *principio di sussidiarietà*.



**REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

In attuazione della delega contenuta nella citata legge, il [D.lgs. del 23 dicembre 1997 n. 469](#) (c.d. "Decreto Montecchi") ha conferito alle Regioni ed agli altri Enti locali le funzioni ed i compiti relativi al collocamento ed alle politiche del lavoro, precedentemente gestiti dal Ministero del Lavoro ed ha stabilito i criteri per la riorganizzazione del sistema per l'impiego. La disciplina che riforma la materia mantiene in capo allo Stato un ruolo generale di indirizzo, promozione, coordinamento e vigilanza; attribuisce alle Regioni una potestà legislativa concorrente e le funzioni di organizzazione amministrativa, di programmazione, di valutazione e di controllo dei servizi per l'impiego ed assegna alle Province le funzioni di gestione ed erogazione dei servizi sul territorio e di raccordo con gli altri Enti locali.

Le strutture individuate per l'erogazione, a livello provinciale, dei servizi per il lavoro sono costituite dai **Centri per l'impiego**, i cui compiti e le cui funzioni sono definiti dal citato decreto legislativo, che delega al legislatore regionale la disciplina delle modalità organizzative ed operative secondo cui i CPI devono operare.

I nuovi servizi sono stati chiamati a fornire supporto anche in relazione ai compiti affidati alle Regioni dalla **Legge 12 marzo 1999, n.68** recante "Norme per il diritto al lavoro dei disabili", che ha riformato la materia del collocamento obbligatorio introducendo il principio del c.d.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

“Collocamento mirato” inteso come *“quella serie di strumenti tecnici e di supporto che permettono di valutare adeguatamente le persone con disabilità nelle loro capacità lavorative e di inserirle nel posto adatto”*.

Nell’ambito delle funzioni inerenti al collocamento ordinario, attraverso il **D.P.R. 7 luglio 2000, n.442**, recante *“Norme per la semplificazione del procedimento di collocamento ordinario dei lavoratori”* sono stati innovati i servizi erogati dai CPI in materia e le relative procedure, con l’introduzione di due nuovi strumenti operativi, quali l’elenco anagrafico e la scheda professionale.

Il quadro normativo nazionale sulla riforma dei servizi si completa con il **D.Lgs. 21 aprile 2000, n.181**, che ha identificato i soggetti destinatari delle misure di promozione all’inserimento al lavoro, ridefinendo il concetto di stato di disoccupazione e con il **D.Lgs. 19 dicembre 2002, n.297**, recante disposizioni modificative e correttive del D.Lgs. 181/2000.

Con il **Decreto Legislativo 10 aprile 2001, n. 180**, *“Norma di attuazione dello Statuto speciale della Regione Sardegna recante delega di funzioni amministrative alla Regione in materia di lavoro e servizi all’impiego”*, sono stati delegati alla Regione Autonoma della Sardegna, in attuazione degli articoli 5 e 6 dello Statuto speciale, le funzioni ed i compiti in materia di politiche attive del lavoro e di collocamento, con l’obiettivo di realizzare un sistema organico di politiche attive del lavoro e di servizi per l’impiego.

In attuazione delle previsioni contenute nell’art. 5 del citato decreto, che demandava al legislatore regionale il compito di regolamentare l’organizzazione amministrativa e le modalità di esercizio delle funzioni e dei compiti conferiti, la Regione ha emanato la **legge 14 luglio 2003, n. 9**, recante *“Recepimento delle disposizioni contenute nel decreto legislativo 10 aprile 2001, n. 180, in materia di lavoro e servizi all’impiego”*, con la quale, in linea con le disposizioni dettate dalla normativa nazionale sulla riforma del Mercato del Lavoro, ha istituito i Centri per l’Impiego (CPI), in sostituzione dei vecchi Uffici di Collocamento (Sezioni Circostrizionali per l’Impiego ed il Collocamento in Agricoltura - SCICA).

La successiva normativa regionale intervenuta sulla materia ha ulteriormente inciso sulla configurazione e sulle caratteristiche del Sistema regionale dei servizi.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Nello specifico, con la **legge regionale del 5 dicembre 2005, n. 20**, recante *“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”*, è stata ridefinita la cornice normativa entro i cui confini devono trovare sviluppo i servizi per il lavoro e gli strumenti volti alla promozione ed alla gestione delle politiche per il lavoro.

Tale legge regola le funzioni ed i compiti conferiti a Regione, Enti locali ed istituzionali ed a soggetti privati nell’ambito del collocamento e dei servizi e delle politiche attive del lavoro, secondo i principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza, in conformità a quanto disposto dall’art. 118, Titolo V, della Costituzione.

La Regione, pertanto, esercita le funzioni di indirizzo e programmazione all’interno del sistema regionale dei servizi per il lavoro e nelle materie relative alle politiche attive del lavoro, mentre le Province sono chiamate ad esercitare *“funzioni amministrative, di gestione, di controllo e di programmazione di livello provinciale, in materia di lavoro e di servizi per il lavoro”*.

Le caratteristiche del Sistema dei Servizi per il Lavoro sono declinate nell’art. 4 della L.R. 20/2005, che lo configura come un servizio pubblico, istituito da Regione e Province, da realizzarsi attraverso una rete di soggetti, istituzionali e non, con il quale possono collaborare ulteriori soggetti, previo apposito accreditamento concesso dalla Regione.

I soggetti istituzionali, attori necessari del Sistema, sono rappresentati dai Centri dei servizi per il lavoro (CSL), istituiti dall’art. 14 della legge in sostituzione dei Centri per l’Impiego e l’Agenzia regionale per il lavoro (art. 15) che, in qualità di organismo tecnico della R.A.S., esercita attività di assistenza tecnica e di monitoraggio delle politiche per il lavoro a supporto alle funzioni assegnate a Regione e Amministrazioni Provinciali.

L’art. 4 poc’anzi citato identifica i servizi pubblici per il lavoro (*“tutte le attività di informazione, orientamento, consulenza, aiuto, anche di ordine finanziario, rese dal sistema, volte a favorire l’incontro tra domanda e offerta di lavoro, l’accesso alla formazione, la promozione dell’imprenditorialità, la promozione culturale e formativa della persona e tutte le iniziative mirate allo sviluppo dell’occupazione e dell’imprenditorialità”*); definisce, inoltre, le modalità di accesso ai servizi pubblici per il lavoro ed i principi cui l’organizzazione del Sistema deve uniformarsi, al duplice scopo di massimizzare la qualificazione dell’offerta di lavoro e di garantire servizi efficienti ed efficaci (sussidiarietà tra Regione e soggetti coinvolti a vario livello; concertazione con le organizzazioni sindacali, delle imprese e del terzo settore).



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

### **Gli strumenti di programmazione regionale: indicazioni**

---

Tra i principali documenti di programmazione della Regione figura il **Piano Regionale di Sviluppo (PRS) 2010 – 2014**, approvato dalla Giunta Regionale con la deliberazione del 25 settembre 2009, n. 43/2. Attraverso tale documento, l'Amministrazione regionale, in linea con i Programmi europei a valere su diversi fondi (FSE, FEASR, FESR), definisce le strategie d'intervento e coordina i progetti attuativi nei diversi settori per tutta la durata della legislatura. Esso riunisce, infatti, in un'unica cornice strategica tutti gli atti di programmazione regionale, con particolare riferimento ai programmi a valere sui fondi comunitari ed agli strumenti della programmazione negoziata.

Il PRS pone al centro degli interventi la persona quale soggetto attivo in grado di valorizzare le proprie capacità e competenze nell'ambito del mercato del lavoro e prevede il collegamento tra le misure volte a rafforzare i servizi per il lavoro e gli interventi per l'occupazione, con azioni di sviluppo locale, di sviluppo delle reti infrastrutturali e di valorizzazione della cultura locale.

Il PRS individua e sviluppa 7 strategie di intervento: le politiche del lavoro sono state inserite nell'ambito del sostegno allo sviluppo economico (Strategia 6), in una logica di politica economica che mette in connessione lavoro ed impresa. Gli strumenti di attuazione della Strategia 6, previsti dal Piano, sono riconducibili a quattro ambiti di intervento, che contemplano misure per affrontare la crisi e supportare il reddito di coloro che sono espulsi dal mercato del lavoro; misure di sostegno alla creazione di nuova occupazione; misure di sostegno allo sviluppo imprenditoriale; misure dirette a strutturare e qualificare il governo del mercato del lavoro e la *Governance* degli strumenti.

Le strategie elaborate dalla R.A.S. per contrastare la crisi economica sono, inoltre, definite nel "**Piano straordinario di interventi per la valorizzazione e lo sviluppo delle risorse umane**", previsto dall'art. 4 della legge regionale 14 maggio 2009, n.1 (Finanziaria 2009) nell'ambito degli interventi volti ad affrontare le emergenze in funzione anticrisi ed incentrato su: rilancio della formazione professionale quale strumento di crescita del capitale umano e di collegamento con il sistema produttivo; formazione e reinserimento nel sistema degli enti locali e nei settori dei beni culturali e della tutela ambientale, di lavoratori espulsi dal sistema produttivo; potenziamento delle azioni di politica attiva del lavoro dirette a favorire l'inserimento nel mondo del lavoro anche attraverso l'autoimpiego, la cooperazione e la diffusione dell'imprenditorialità in particolare giovanile e femminile; previsione di azioni orizzontali di collegamento tra scuola, università, formazione e imprese; produttivo.



**REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Il quadro di riferimento entro cui la Regione Sardegna promuove il documento di programmazione denominato **“Piano regionale per i servizi, le politiche del lavoro e l’occupazione”** è rappresentato dalla legge regionale n. 20/2005 che detta i principi generali, identifica le funzioni attribuite ai diversi soggetti che intervengono nel mercato del lavoro, indica gli organismi, gli strumenti e le procedure di programmazione, disegna il sistema regionale dei servizi per il lavoro, promuove il sistema informativo e l’Osservatorio del mercato del lavoro, identifica gli interventi di politica attiva del lavoro, promuove, infine, la sicurezza e la qualità del lavoro.

La *Governance* e l’implementazione del Sistema dei Servizi, delle Politiche e dell’Occupazione sono demandate dalla L.R. 20 (art. 13) alla predisposizione ed attuazione del “Piano regionale per i servizi, le politiche del lavoro e l’occupazione”, che costituisce il principale documento di programmazione e sviluppo e rappresenta la sintesi tra il Piano regionale per l’Occupazione, che individua gli interventi, le risorse, i criteri di concessione e le categorie di destinatari ed il Piano regionale per i Servizi e le politiche del lavoro, che identifica le strutture di servizio, gli indirizzi operativi, i criteri di funzionamento e di misurazione di efficacia e qualità delle prestazioni, gli standard da adottare, le attività di studio e monitoraggio, gli strumenti di promozione dell’occupazione, gli indirizzi di gestione dei programmi, le forme di raccordo ed integrazione tra le funzioni di intermediazione di manodopera e le politiche del lavoro.

Il Piano per l’occupazione ed il lavoro è coordinato dall’Assessorato Regionale del Lavoro, Formazione Professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale; la progettazione ed attuazione di alcuni interventi è demandata ad altri assessorati regionali, anche attraverso l’attivazione di sinergie tra le diverse aree di competenza; in relazione a diversi interventi è previsto, sia nella fase di progettazione che in quella di attuazione, il contributo delle Province, quali attori fondamentali del sistema dei servizi pubblici per il lavoro.

Il Piano regionale si configura come il risultato della programmazione integrata di interventi a sostegno dell’occupabilità e del lavoro per il prossimo triennio (2011/2014) ed esprime la strategia complessiva della Regione per combattere la disoccupazione e favorire il rilancio dell’economia regionale.

La Giunta Regionale, con la **Deliberazione del 7 dicembre 2011, n. 49/7**, ha approvato il Piano regionale, che prevede 52 interventi di cui 11 già ricompresi nell’ambito del documento di programmazione regionale denominato **“Piano straordinario per l’occupazione e per il lavoro -anno 2011”**.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Tra le misure prioritarie previste dal Piano compaiono la valorizzazione delle reti istituzionali dei servizi per il lavoro; gli interventi per l'adeguamento degli standard dei servizi erogati dai CSL e CeSIL; l'attuazione del processo di regolamentazione dell'istituto dell'Accreditamento attraverso l'approvazione di un regolamento regionale su accreditamento, l'iscrizione nell'elenco regionale, gestione dinamica dell'elenco; l'integrazione del Sistema Informativo Lavoro con l'Istruzione, la Formazione e gli Enti di Previdenza.

La struttura del documento è articolata in due sezioni, una dedicata al "Piano regionale per i servizi e le politiche del lavoro", che definisce il sistema dei servizi per il lavoro, inquadrando lo stato attuale e le prospettive di riforma e l'altra al "Piano regionale per l'occupazione", che prevede una serie di interventi classificati nelle seguenti aree tematiche: il lavoro nel territorio; lo sviluppo e l'innovazione; i giovani; l'inclusione sociale; la conciliazione tra i tempi di vita ed i tempi di lavoro.

Il documento programmatico denominato **Piano straordinario per l'occupazione e per il lavoro**, approvato dalla Giunta Regionale con la deliberazione del 1° giugno 2011, n.27/17 ed integrato con successiva deliberazione del 13 ottobre 2011, n. 41/28, si inserisce nel quadro di azioni finalizzate al rilancio dell'economia isolana e si aggiunge agli interventi ordinari ed addizionali finanziati, in larga misura, a valere sul FSE per il periodo 2010/2014. Attraverso gli interventi programmati nel documento, la Regione ha manifestato l'intento di incidere sulla crescita dei livelli di occupazione, sulla competitività e sull'innovazione delle imprese sarde, sulle politiche di impiego e reimpiego dei lavoratori percettori di ammortizzatori sociali; di innalzare la qualità della formazione (professionale e alta formazione); di favorire l'inclusione sociale dei soggetti svantaggiati e delle fasce deboli della popolazione.

Gli 11 interventi previsti dal Piano straordinario sono, quindi, rivolti in particolare ai giovani, alle donne, ai soggetti a rischio di espulsione dal mercato del lavoro, alle autonomie locali e, segnatamente, ai piccoli comuni in fase di spopolamento.

Risultano trasversali agli interventi programmati dal Piano straordinario e dal Piano regionale un programma di comunicazione, che ne accompagni l'attuazione e favorisca la diffusione delle informazioni e dei risultati dei relativi interventi ed un sistema di monitoraggio e valutazione volto a verificarne l'efficacia. L'intervento relativo all'introduzione di un sistema di monitoraggio e valutazione del Piano straordinario e del Piano regionale si articola in tre fasi, inerenti al monitoraggio degli interventi, per verificarne l'efficacia; degli obiettivi, attraverso l'individuazione di specifici indicatori, del processo, relativamente agli impatti ed ai cambiamenti prodotti nel territorio in seguito all'attuazione dei Piani.



**REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

## **Il mercato del lavoro in Sardegna**

---

**Il presente capitolo è in fase di revisione**



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

#### **4. IL SISTEMA REGIONALE DEI SERVIZI PER IL LAVORO**

Come meglio evidenziato nella sezione del presente documento che illustra il contesto normativo regionale in cui si iscrive il Sistema dei Servizi per il Lavoro, la legge regionale del 5 dicembre 2005, n. 20 ne disegna le caratteristiche, dettando i principi generali ed enunciando le funzioni attribuite ai diversi soggetti che intervengono nel mercato del lavoro.

Di seguito, si riporta una panoramica descrittiva degli attori e delle caratteristiche del Sistema Regionale di Servizi per il Lavoro.

##### **Attori e Competenze**

---

La legge regionale del 5 dicembre 2005, n. 20 all'art. 4 individua e definisce i soggetti istituzionali e privati del Sistema: **“.....I soggetti istituzionali, attori necessari del sistema dei servizi pubblici per il lavoro, sono i Centri dei servizi per il lavoro ..... e l’Agenzia regionale per il lavoro. Gli altri soggetti, pubblici o privati appositamente accreditati, collaborano col sistema istituzionale nell’espletamento dei servizi secondo le modalità previste dalla presente legge.”**

La norma stabilisce anche che **“al fine di perseguire la massima qualificazione dell’offerta di lavoro e di crescita dell’occupazione, nonché di dare efficienza ed efficacia ai servizi espletati, l’organizzazione del sistema dei servizi per il lavoro si ispira:**

**a) al principio della sussidiarietà tra la Regione e le Province, i Comuni e gli altri Enti locali, le associazioni ed organizzazioni della società civile, il sistema scolastico, universitario e della formazione professionale;**

**b) al principio della concertazione con le organizzazioni del sindacato, delle imprese e del terzo settore.”**

Altri attori del Sistema sono rappresentati dai CeSIL e, in esito alla conclusione del processo di approvazione della disciplina sull’accreditamento, potranno farne parte ulteriori soggetti pubblici e privati, quali, tra gli altri, i Comuni e le Unioni tra Comuni, le Università, ecc..



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

### **L'Agenzia Regionale per il Lavoro**

---

L'art. 15 della L.R. 20/2005 declina caratteristiche e compiti dell'Agenzia Regionale per il Lavoro: *“È istituita l'Agenzia Regionale per il Lavoro, con sede a Cagliari, quale organismo tecnico della Regione dotato di personalità giuridica pubblica, di autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale, contabile e di proprio personale; le funzioni e le attività dell'Agenzia sono esercitate in conformità della programmazione e degli indirizzi regionali”.*

L'Agenzia, come soggetto istituzionale, insieme ai Centri dei Servizi per il lavoro (CSL), è un attore necessario del sistema dei servizi pubblici per il lavoro in Sardegna.

Nell'ambito dell'articolazione dei servizi e le politiche per il lavoro, l'Agenzia regionale per il lavoro si configura come un organismo tecnico della Regione dotato di personalità giuridica pubblica, di autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale, contabile e di proprio personale. Il Regolamento generale, approvato dal Consiglio regionale, ne definisce l'organizzazione interna ed la gestione contabile.

L'attività è delineata dal Piano annuale delle attività, che si dispiega secondo le indicazioni programmatiche dell'esecutivo regionale.

L'Agenzia svolge, per legge, compiti di assistenza tecnica e di monitoraggio delle politiche del lavoro, quale supporto alla Regione ed alle Province nell'esercizio delle funzioni di loro competenza in materia, per collaborare al raggiungimento dell'integrazione tra i servizi per il lavoro e le politiche attive del lavoro.

Secondo la citata disposizione, *“In particolare l'Agenzia:*

- a) cura, all'interno del sistema informativo regionale, la gestione delle informazioni e delle banche dati dei servizi per il lavoro;*
- b) cura il monitoraggio sulla mobilità interprovinciale, interregionale, nazionale e comunitaria;*
- c) svolge tutti gli altri compiti finalizzati alla qualificazione e sviluppo del sistema regionale per il lavoro ad esso affidati dalla Giunta regionale;*
- d) svolge funzioni di osservatorio regionale nel mercato del lavoro, consistenti in attività di rilevazione statistica, documentazione, ricerca e studio in materia di lavoro;*
- e) nell'esercizio delle proprie funzioni, può operare in collaborazione con le Università e con qualificati organismi di ricerca pubblici e privati”.*



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Tra i compiti declinati nella norma, risulta fondamentale, per il ruolo affidato all'Agenzia nell'ambito del Sistema regionale, quello relativo allo svolgimento delle funzioni di osservatorio regionale nel mercato del lavoro. A tale riguardo, l'art. 26 della legge precisa che l'Agenzia svolge tali funzioni " ... *al fine di disporre di analisi delle tendenze e dei fenomeni relativi al mercato del lavoro, a supporto della programmazione e valutazione delle politiche del lavoro.*"

In tale ambito, essa svolge "*..attività finalizzate a:*

- a) arricchire, con dati statistici ricavati dal SIL, le informazioni disponibili sul mercato del lavoro regionale e provinciale;*
- b) monitorare con tempestività l'andamento congiunturale;*
- c) analizzare le modificazioni strutturali;*
- d) valutare l'impatto delle politiche del lavoro, comunitarie, nazionali, regionali e provinciali;*
- e) collaborare con le strutture competenti e con gli enti e organismi pubblici e privati interessati all'affinamento delle metodologie, all'interpretazione e alla diffusione dei risultati ottenuti dalle indagini sui fabbisogni professionali;*
- f) collaborare con l'osservatorio nazionale del mercato del lavoro;*
- g) promuovere ed effettuare indagini su tematiche specifiche".*

Nello svolgimento delle funzioni di Osservatorio, l'Agenzia si coordina con le Amministrazioni provinciali che, al fine di facilitare l'attività dell'Osservatorio stesso, organizzano, al proprio interno delle specifiche banche dati. Inoltre, può svolgere, per conto di soggetti diversi da Regione ed enti locali, ricerche ed elaborazioni statistiche.

#### **Centri dei Servizi per il Lavoro**

Nati dalla progettazione del 2002, attraverso la Misura 3.1 "Organizzazione dei servizi per l'impiego" del P.O.R. Sardegna 2000/2006, i CSL sono stati introdotti dalla L.R. 20/2005 che, in attuazione di quanto disposto dal D.Lgs. 469/1997, prevede, all'art. 14, che "*Le Province ..... istituiscono proprie strutture denominate Centri dei servizi per il lavoro, al fine di assicurare l'integrazione dei servizi secondo la programmazione regionale.*"

In base alle previsioni della citata disposizione, ai CSL è affidato lo svolgimento dei servizi di accoglienza, consulenza e informazione orientativa; gestione di specifiche procedure amministrative; promozione e sostegno delle fasce deboli nel mercato del lavoro; incentivazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Attraverso i Centri dei servizi per il lavoro, le Province “garantiscono in particolare:

- a) l’anagrafe degli iscritti, con particolare riguardo alla tenuta di specifiche banche dati relative a soggetti in cerca di occupazione, ai lavoratori in mobilità, alle richieste di occupazione provenienti da soggetti istituzionali e privati;
- b) l’accertamento delle qualifiche professionali, secondo i criteri e gli standard stabiliti dalla Regione;
- c) l’informazione e la consulenza anche attraverso attività di sportello;
- d) l’attivazione della domanda di lavoro, in particolare attraverso l’espletamento di servizi alle imprese per l’analisi dei bisogni formativi e occupazionali connessi ai loro piani di sviluppo e per la selezione dei nuovi assunti;
- e) l’attivazione dell’offerta di lavoro, in particolare attraverso l’orientamento formativo, la consulenza e le azioni mirate nei confronti dei soggetti deboli del mercato del lavoro, ivi compresi i portatori di handicap;
- f) i servizi per l’accesso al lavoro e alla formazione, in particolare attraverso il supporto allo svolgimento di stage aziendali, l’erogazione di incentivi ed aiuti all’occupazione, all’autoimpiego e alla formazione professionale;
- g) i servizi per l’avviamento al lavoro e lo sviluppo delle carriere, in particolare attraverso l’assistenza, anche a carattere formativo, alla nuova imprenditorialità e la consulenza per la progettazione di carriere professionali individuali;
- h) il raccordo con l’Agenzia Regionale del Lavoro per l’attività di ricerca e studi in materia di lavoro. Gli enti pubblici possono avvalersi, previa convenzione, dei Centri dei Servizi per il Lavoro per le attività di preselezione dei candidati nell’ambito delle procedure concorsuali e selettive per l’accesso al lavoro”.

Successivamente all’emanazione della citata legge regionale e “.....tenendo conto della sperimentazione, partita poco tempo dopo, dei progetti finanziati con la Misura 3.1 del POR 2000-2006, questi sono stati sviluppati determinando uno spostamento del baricentro delle attività dei vecchi uffici statali, dalle attività amministrative **all’erogazione di servizi agli utenti**. L’erogazione di tali servizi è stata portata avanti per lo più attraverso l’impiego di collaboratori esterni esperti nelle tematiche del mercato del lavoro. Le Province hanno selezionato gli operatori e strutturato i loro servizi.”



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

### Centri di Servizi per l'inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati – "CeSIL"

Sul **Sistema regionale dei Servizi per il Lavoro** insistono, oltre ai 28 CSL, anche 52 CeSIL e l'Agenzia di Sviluppo locale "Due Giare".

I CeSIL - Centri di Servizi per l'inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati erano inizialmente 55, oggi quelli attivi sono 52. Furono istituiti, a partire dal 2003, con la Misura 3.4 del P.O.R. Sardegna 2000/2006 ed attualmente associano circa 280 comuni sardi. Originariamente avevano come target i soggetti svantaggiati, intendendo per tali le **persone che per ragioni legate alla presenza di handicap fisici e mentali, a fenomeni di estrema povertà economica e di emarginazione sociale, vivono in situazione di difficoltà difficilmente superabili senza adeguati supporti istituzionali.**

In riferimento ai CeSIL, come rilevato nel **Piano regionale per i Servizi, le politiche del lavoro e l'occupazione 2011/2014**, *"fatto salvo un minimo di uniformità imposto dalla Regione, ciascun comune ha elaborato un proprio progetto adattandolo alle caratteristiche del territorio. Concepite come strutture agili, con un assetto organizzativo essenziale e in una fase ancora caratterizzata dalla mancanza di definizione dell'assetto generale del sistema dei servizi per l'impiego."*

Occorre evidenziare, al riguardo, che i piccoli Comuni non sempre sono mossi alla cooperazione con altri Comuni da una tendenza naturale, spontanea ma, piuttosto, dall'esigenza di fornire risposte a problemi di crescente difficoltà che singolarmente sarebbero insormontabili. Tali associazioni, tuttavia, non sempre sono in grado di dare risposte adeguate: in molti casi, ai buoni propositi iniziali fa seguito un insieme di difficoltà che finiscono con il paralizzare il progetto di cooperazione originario.

Successivamente, con l'emanazione della L.R. 20/2005, che ha attribuito il ruolo principale di erogatore dei servizi alle Province attraverso i Centri di Servizi per il Lavoro (CSL), *"è emersa la necessità di modificare l'organizzazione e le funzioni dei CeSIL, anche tenendo conto della sperimentazione, partita poco tempo dopo, dei progetti finanziati con la Misura 3.1 del POR 2000-2006."*

L'ente pubblico, la legge e le esigenze di organizzazione e specializzazione hanno diviso i temi di assistenza e consulenza creando specialisti pubblici in lavoro, casa, salute, inclusione sociale.

Il cittadino, invece, vive e sente contemporaneamente questi problemi, quasi come fossero un unicum con cui confrontarsi e tra cui destreggiarsi. Poi, magari, deve spostarsi da un soggetto competente ad un altro quasi senza rendersi conto che nella ricerca di risposte si muove tra istituzioni pubbliche diverse e comparti contrattuali pubblici diversi.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Oltre ad una evidente riduzione di forza lavoro, onere economico corrente e “problema tecnico-contrattuale”, si dovrebbero fare i conti con uno “scoperto” di capillarità sul servizio lavoro ma, contemporaneamente, con uno spostamento del problema tecnico-contrattuale in capo ai Sindaci ed alle Unioni di Comuni che hanno generato i CeSIL pur assicurando agli stessi una maggiore presenza e capacità di risposta alle domande provenienti dalle loro comunità.

Se i CeSIL ed i loro tecnici venissero ricondotti nell’alveo esclusivo dei servizi per il lavoro, potremmo assicurare una maggiore capillarità dell’ente Provincia sul territorio, ma solo ed esclusivamente in ordine al tema di competenza: il mercato del lavoro.

Stimiamo, in modo un poco empirico per i dati oggi in nostro possesso, che la distribuzione di lavoro tra “servizi per il Lavoro” ed “assistenza sussidiaria” sia un 20/30% contro un 80/70%.

Alla cessazione degli effetti del progetto PON che istituiva e finanziava i CeSIL, il 31 dicembre 2008, si è proseguiti con leggi finanziarie regionali che riconoscevano i Comuni come soggetti che erogano servizi per l’impiego, pur in mancanza di accreditamento, individuando e stanziando appositi fondi.

#### **L’Agenzia di Sviluppo locale “Due Giare”**

---

Un altro soggetto del Sistema è rappresentato dall’Agenzia di sviluppo locale nata da un’iniziativa del Consorzio “Due Giare”, che è stata finanziata a valere sulla Misura 3.10 del P.O.R. Sardegna 2000/2006 “Sviluppo e consolidamento dell’imprenditorialità con priorità ai nuovi bacini di impiego” nell’ambito del P.I.T. OR3 e della sua ottimizzazione. L’ambito geografico del Consorzio Due Giare abbraccia l’area dell’Alta Marmilla, dei Monti Arci e Grighine.

Le attività dell’Agenzia sono incentrate sulla valorizzazione delle peculiarità del territorio e mirano al rafforzamento, al radicamento ed alla qualificazione del sistema imprenditoriale esistente ed alla creazione di nuove ed innovative iniziative imprenditoriali, con particolare riguardo ai nuovi bacini di impiego.

#### **Altri soggetti e l’accreditamento**

---

**Il Piano regionale per i Servizi, le politiche del lavoro e l’occupazione 2011/2014** fa riferimento ad una sintetica rilevazione effettuata da Italia Lavoro e riportata nell’apposita sezione del presente documento secondo cui: “..... il potenziale che la Regione Sardegna è in grado di mobilitare in termini di servizi e di competenze tecnico-professionali specialistiche, per soddisfare i bisogni di



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

*assistenza e di promozione dell'occupazione e dello sviluppo è rappresentato da oltre 670 soggetti operativi tra pubblico e privato."*

Le funzioni dei soggetti diversi dagli enti territoriali sono individuate dall'art. 5 della L.R. 20/2005, laddove si prevede che: *"La Scuola, le università, gli enti di formazione, gli enti bilaterali, gli organismi privati, quelli del terzo settore, gli organismi istituzionali diversi dalle province e dai comuni, che favoriscono la crescita della persona, del lavoro e dell'imprenditorialità, partecipano al sistema dei servizi per il lavoro e vengono coinvolti, nelle forme stabilite dalla presente legge, negli organismi di indirizzo, di programmazione e di monitoraggio del sistema. tali soggetti possono svolgere, anche in forma associata e di propria iniziativa, attività di rilevazione dei fabbisogni e progettazione di servizi, e possono candidarsi alla gestione degli stessi, parallelamente ai Centri dei servizi per il lavoro di cui all'articolo 14, espletano le attività del sistema dei servizi previo accreditamento rilasciato dalla Giunta regionale. "*

Come evidenziato nel relativo paragrafo del presente documento, allo stato, l'iter per l'approvazione della disciplina dell'accREDITamento dei Servizi per il Lavoro è in corso di svolgimento.

#### **Sistema a rete dei servizi: status quo e proiezione**

---

Il Sistema dei Centri dei Servizi per il Lavoro delle otto Province sarde è stato, nell'ultimo decennio, oggetto di numerose indagini da parte di soggetti differenti che, a vario titolo ed a livelli diversi, ne hanno indagato la struttura organizzativa ed i servizi erogati.

Numerosi risultano essere anche i progetti che si sono concentrati sui servizi e sull'analisi degli stessi nel corso dello stesso periodo.

Si parte, per citarne alcuni, con il Rapporto Butera e Partners (dicembre 2002); il Progetto nazionale SPINN - Servizi per l'impiego network nazionale (2005/2006); lo studio dell'Assessorato Regionale del Lavoro "La riforma dei servizi per l'impiego – Indagine conoscitiva presso i CSL" (settembre-dicembre 2006); l'Azione di Sistema "Welfare to Work" per le politiche per il reimpiego (2009/2011); lo studio dell'Assessorato regionale della Programmazione "Il sistema pubblico dei servizi per il lavoro della Regione Sardegna" (febbraio 2011).

Ai fini della condivisione del Masterplan, è stata realizzata l'indagine per la definizione della situazione attuale del sistema per quanto concerne la struttura organizzativa, le risorse umane disponibili a vario titolo, i servizi erogati e la loro qualità ed adeguatezza a standard minimi, la dotazione tecnologico-strumentale e le sedi fisiche.

E' evidente che le peculiarità geografico-territoriali delle otto Province hanno una ricaduta sulla strutturazione dei servizi, sulla relazione fra sistemi SPL ed i mercati del lavoro locali e sul livello di



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

erogazione dei servizi stessi, che occorre tenere in considerazione se realmente si vuole rendere omogeneo un sistema complesso come quello dei servizi per il lavoro.

Non si può non tenere conto della circostanza che la dimensione della maggior parte dei 377 comuni sardi è tale da farli rientrare nella categoria dei cosiddetti piccoli comuni e che in queste realtà locali si viva un inarrestabile processo di invecchiamento della popolazione e di calo demografico, con il conseguente impoverimento del tessuto produttivo e l'abbandono del patrimonio ambientale.

Emerge una modestissima interazione delle relazioni con gli altri soggetti del territorio. Ciò è tangibile nelle attività di diffusione, di scambio e di condivisione delle informazioni, il che lascia intravedere una sorta di impermeabilità dei CSL rispetto agli altri soggetti attivi.

Infine, si riscontra una variegata geografia per ciò che concerne la distribuzione effettiva dei carichi di lavoro e della domanda di servizi e la strutturazione delle piante organiche presso i singoli CSL. A fronte di una domanda di servizi pluripolarizzata (che ruota per il 70% attorno al sistema di Cagliari), si evidenzia un sottodimensionamento degli organici, soprattutto per ciò che riguarda il sistema provinciale di Cagliari. Le Province meno "stressate" sul piano della pressione sociale del territorio sono quelle di dimensioni più ridotte che, in alcuni casi, risultano beneficiare delle quote più elevate di collaboratori.

Da una prima analisi svolta, si può osservare che l'offerta dei servizi dei CSL non sempre ha un profilo elevato: per ciò che concerne l'orientamento, sicuramente il servizio più completo, ad esempio, spesso ci troviamo davanti ad una situazione in cui si svolgono colloqui poco strutturati, incentrati sulla compilazione della scheda professionale o magari sul suo aggiornamento. Molto di rado accade che venga realizzato un bilancio di competenze strutturato e, a tale riguardo, si riscontrano differenze anche di servizio erogato in rapporto al target che si rivolge al servizio orientamento.

Il servizio della creazione d'impresa viene, invece, erogato in maniera incompleta sull'intero territorio regionale: si riscontra una certa limitatezza delle attività legate alla promozione delle misure, soprattutto nei confronti del versante datoriale, segno evidente di debolezza del sistema che non riesce a costruire una proposta di servizio strutturata verso le imprese.

Appare minimo il raccordo tanto con la formazione professionale quanto, appunto, con i datori di lavoro. Ma, se sul primo versante è facile pensare che si sconti una generale mancanza di indirizzo degli utenti verso un'offerta formativa e/o percorsi formativi che rispondano alle reali esigenze del mercato, le cui cause possono rinvenirsi nella mancanza sostanziale dell'offerta stessa, nel secondo caso (quello dei servizi alle imprese), i CSL della Sardegna scontano, per certi versi in misura amplificata, una generale difficoltà del sistema dei SPI nazionali nel progettare e realizzare servizi proattivi rivolti ai datori di lavoro, soprattutto per quanto attiene alla capacità di interloquire col



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

mondo delle imprese e, a cascata, alla capacità di analisi dei fabbisogni professionali e formativi delle aziende ed alla evidenziazione delle vacancies.

Il numero delle strutture operative, suddivise per provincia, è indicato nella tabella 1, ed è composto dall'insieme di strutture (CSL e CeSIL) che caratterizzano il Sistema dei Servizi per il Lavoro in Sardegna. Nella tabella 2, invece, è riportato l'elenco completo dei CSL con le relative caratteristiche dimensionali per bacino territoriale, sia in termini di popolazione totale residente nelle circoscrizioni, sia in termini di popolazione in età lavorativa. Dall'analisi di quest'ultima tabella emerge che, rispetto al numero degli abitanti, la maggior parte dei CSL (17 su 28) serve un bacino di utenza inferiore ai 100 mila abitanti e, se si prendono in considerazione le sezioni staccate, si è al di sotto dei 50 mila. Per contro, vi sono 5 circoscrizioni che superano i 100 mila, con in testa Sassari che addirittura supera il bacino dei 200 mila utenti, seguito da Cagliari con oltre 176 mila, Quartu Sant'Elena con 167.393, Assemini con 152.228 ed infine Olbia con 126.872.

**La rete dei servizi per il Lavoro, unità operative per provincia e tipologia**

PROVINCIA	CSL	SPORTELLI e sezioni	
		DECENTRATI	CESIL
Sassari	5	4	9
Nuoro	4	5	9
Olbia – Tempio	2	1	2
Ogliastra	1	3	4
Carbonia – Iglesias	2	0	5
Medio Campidano	2	1	5
Cagliari	6	3	11
Oristano	6	1	10

Fonte: SIL Sardegna



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

**Ambiti territoriali serviti dai CSL: numero comuni, popolazione totale**

Fonte: Sil Sardegna; ISTAT

<b>CIRCOSCRIZIONE</b>	<b>NUMERO COMUNI</b>	<b>POPOLAZIONE TOTALE</b>	<b>POPOLAZIONE ATTIVA (15/64 ANNI)</b>
<b>Provincia di Sassari</b>			
Alghero	8	60.742	41.273
Bonorva	15	17.353	10.914
Castelsardo	13	25.243	16.852
Ozieri	16	32.160	21.017
Sassari	14	201.739	138.701
<b>Provincia di Nuoro</b>			
Macomer	10	23.422	15.407
Nuoro	16	81.897	54.987
Siniscola	13	37.804	25.388
Sorgono	13	17.554	11.146
<b>Provincia di Olbia - Tempio</b>			
Olbia	17	126.872	67.593
Tempio Pausania	9	30.987	20.669
<b>Provincia di Ogliastra</b>			
Lanusei	23	57.965	38.584
<b>Provincia di Carbonia - Iglesias</b>			
Carbonia	16	81.448	56.006
Iglesias	7	48.392	33.887



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

<b>Provincia di M.Campidano</b>			
San Gavino Monreale	7	56.579	38.628
Sanluri	21	45.830	30.316
<b>Provincia di Cagliari</b>			
Assemini	19	152.228	108.339
Cagliari	2	176.728	118.028
Muravera	5	16.226	10.787
Quartu Sant'Elena	12	167.393	101.151
Senorbì	20	31.860	21.358
Isili	13	18.745	11.959
<b>Provincia di Oristano</b>			
Ales	17	11.151	6.812
Cuglieri	15	23.484	14.987
Ghilarza	18	20.452	13.009
Mogoro	10	9.556	6.190
Oristano	23	76.423	52083



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

L'attuale organizzazione dei Servizi pubblici per il lavoro (CSL e CeSIL) evidenzia una mancanza di sinergia e integrazione fra di loro; emergono, infatti, obiettive difficoltà a costruire relazioni dinamiche di collaborazione fra le due strutture. La carenza fondamentale è legata alla totale assenza di una rete di collegamento, attraverso la quale esse possano interagire e scambiarsi reciprocamente le informazioni.

La mancanza di una rete di servizi, capace di rispondere ai bisogni dell'utenza in maniera omogenea ed efficiente ed il mancato coinvolgimento di soggetti privati, hanno fatto sì che i CSL abbiano subito, in misura maggiore, la pressione del territorio, soprattutto in questo periodo di crisi legata all'attuale situazione economica.

Il modello regionale dei Servizi per il Lavoro deve, dal punto di vista gestionale, coinvolgere tutti i soggetti, sia pubblici che privati, che già svolgono funzioni in materia di Servizi per il Lavoro, comprese le strutture che operano nell'ambito della formazione professionale, attraverso i sistemi di convenzioni ed accreditamento.

#### **I CSL e i CeSIL**

---

La L.R. 20/2005 ha assegnato in via esclusiva alle Province, per il tramite delle strutture CSL, l'erogazione dei servizi per il lavoro, subordinando l'accesso alla rete da parte di altri soggetti pubblici e privati all'accreditamento rilasciato dalla Regione secondo le modalità indicate nella citata legge.

Nell'ottica di un ormai improrogabile piano di riordino e standardizzazione dei servizi per il lavoro erogati nella Regione Sardegna, si impone un processo di razionalizzazione delle strutture, delle relative sfere di competenza ed attività, ai fini di un utilizzo ottimale delle risorse umane in esse attualmente impegnate.

#### **I Servizi Erogati dai Csl**

---

La presente sezione si prefigge l'obiettivo di descrivere i principali servizi svolti attualmente dai CSL e le possibili linee di sviluppo e valorizzazione del Sistema dei Servizi Pubblici per il Lavoro, chiarendo il ruolo e le funzioni svolte dalle Province in tema di politiche per il lavoro e per la formazione, con specifico riferimento alle attività ed ai servizi svolti dalle Province. Si rileva, infatti, che i CSL sono, allo stato, gli unici soggetti a svolgere servizi per il lavoro, in assenza della regolamentazione per la concessione dell'accreditamento per lo svolgimento dei servizi di intermediazione, di ricerca e selezione del personale e di supporto alla ricollocazione del personale previsto dall'articolo 7 del D.Lgs. 276/2003.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Il contenuto di questa sezione ed, in particolare, la descrizione delle funzioni dei CSL, è il risultato dell'analisi svolta sulla normativa di riferimento e sulle Carte dei Servizi delle Province sarde (quelle che ad oggi se ne sono dotate).

Come sottolineato in precedenza, la L.R. 20/2005 ha acquisito e regolamentato le competenze in materia di promozione dell'occupazione, sicurezza e qualità del lavoro, in conformità a quanto previsto dal D.Lgs 180/2001.

La Regione, in attuazione delle disposizioni contenute negli articoli 1 e 3 del citato decreto, esercita funzioni e compiti di indirizzo, coordinamento, programmazione e valutazione all'interno del sistema regionale dei servizi per il lavoro e nelle materie relative alle politiche attive del lavoro e svolge le predette funzioni attraverso l'Assessorato del Lavoro, Formazione Professionale, Cooperazione e Sicurezza sociale che si occupa, tra l'altro, di coordinare le Province nella gestione del sistema dei Servizi per il Lavoro.

Nell'ambito delle funzioni ad esse attribuite dalla L.R. 20/2005, le Province 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. Con la riforma del collocamento, i CSL sono divenuti i soggetti che, secondo il principio di sussidiarietà, svolgono azioni di politica attiva del lavoro.

Nel passaggio dai vecchi uffici di collocamento ai nuovi Centri Servizi per il Lavoro, risulta di fondamentale importanza il compito, ad essi attribuito, di sperimentare servizi innovativi per il potenziamento e lo sviluppo del sistema provinciale per il lavoro finalizzati a favorire l'integrazione tra funzioni quali istruzione, formazione professionale, orientamento scolastico e professionale ed il loro collegamento con il mondo del lavoro, anche attraverso un sistema integrato di relazioni con e tra il mondo dell'impresa e le associazioni di categoria.

Obiettivo prioritario del suddetto sistema è la creazione di una Rete tra tutti i soggetti attivi nel mercato del Lavoro, attraverso un significativo sostegno non solo ai lavoratori ma anche alle imprese, alle quali devono essere garantiti servizi e consulenza in materia di lavoro, agevolazioni e incentivi, oltre ai più tradizionali servizi di preselezione e selezione del personale da avviare e dei disoccupati da inserire mediante strumenti quali tirocini, stage e borse lavoro.

A seguito di tali circostanze, si presenta l'esigenza di un concreto impegno da parte delle Province per l'individuazione di opportune soluzioni e di adeguate risposte - tramite l'erogazione di servizi di qualità - alle esigenze dell'utenza. Tale obiettivo è perseguibile attraverso la definizione di un idoneo



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

sistema di offerta dei servizi, sulla base delle effettive necessità espresse dai soggetti del mercato del lavoro, sia dal lato dell'Offerta che con riferimento alla Domanda.

Le modalità e gli strumenti da adottare per la gestione e lo sviluppo dei servizi devono uniformarsi a standard certi, omogenei e monitorati da un sistema di analisi e valutazione oggettivo e certificato.

#### **Funzioni dei Centri Servizi per il Lavoro**

---

Le funzioni dei Centri Servizi per il Lavoro sono rivolte ai cittadini ed alle imprese/enti/pubblica amministrazione.

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. A titolo esemplificativo: il servizio per l'incontro tra domanda ed offerta offre ai cittadini un supporto personalizzato per la ricerca di occasioni di lavoro e alle imprese/enti/amministrazioni pubbliche un sostegno nella ricerca delle figure da assumere, nella scelta delle forme contrattuali ed in merito alle eventuali agevolazioni disponibili.

Per semplicità espositiva, distinguiamo tra funzioni prettamente amministrative, funzioni di programmazione amministrativa-gestionale e servizi rivolti sia alla Domanda che all'Offerta, dettagliate nel seguito della trattazione.

#### **Funzioni amministrative**

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



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

- Funzioni di programmazione amministrativa-gestionale
- 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

Servizi (Alla Domanda e all'Offerta)

- A. Informazione e promozione
- B. Accoglienza, Consulenza e Orientamento
- C. Incontro tra domanda e offerta di lavoro
- D. Tirocini formativi e borse lavoro
- E. Promozione dell'imprenditorialità/auto impiego
- F. Inserimento mirato
- G. Servizi a favore dei soggetti a rischio di esclusione sociale
- H. Misure anticrisi

**A. Informazione e promozione**

La funzione Informazione e Promozione rappresenta un nuovo servizio dei Centri Servizi per il Lavoro. Essa si occupa di gestire il primo contatto con l'utente, analizzare le sue esigenze ed interpretarne i bisogni, indirizzandolo verso il servizio più idoneo al loro soddisfacimento e rendendo così possibile un efficace collegamento tra istituzioni e utenti.

Tale funzione è generalmente caratterizzata da un front-office, che coincide con il punto di accesso al CSL, nel quale uno o più operatori forniscono informazioni di base ed indirizzano gli utenti verso gli altri servizi. Si tratta di uno *sportello* che fornisce informazioni rapide sull'accesso ai servizi e sulle modalità da seguire per usufruirne. In alcuni casi questo servizio può essere offerto anche telefonicamente o tramite posta elettronica.

La stessa funzione consta anche, talvolta, di un archivio/centro documentale che permette la consultazione di materiale informativo (sul mercato del lavoro e della formazione) disponibile presso l'ufficio e pubblicato nelle bacheche dei CSL. I documenti resi disponibili dai CSL sono svariati: materiale per la corretta stesura di un curriculum o per affrontare in maniera adeguata un colloquio di lavoro, raccolta delle Gazzette Ufficiali, avvisi e bandi pubblici per la ricerca di personale e per l'avvio a percorsi di formazione, indirizzari delle aziende del territorio, raccolta di quotidiani, periodici locali e nazionali che trattano di mercato del lavoro.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

In alcune sedi dei CSL viene garantita all'utenza la possibilità di utilizzare un collegamento ad internet per la consultazione *on line* di fonti informative sul mercato del lavoro, banche dati e siti utili per la ricerca del lavoro o di opportunità formative.

Il servizio è rivolto a tutti gli utenti/cittadini: adolescenti, giovani, disoccupati e occupati in cerca di una nuova condizione lavorativa e aziende.

### **B. Accoglienza, Consulenza e Orientamento**

La funzione di Accoglienza, Consulenza e Orientamento svolta dai CSL costituisce un momento di supporto e accompagnamento offerto al cittadino e finalizzato all'ascolto delle esigenze e dei bisogni. E' in questa fase che il cittadino/utente viene "preso in carico" dal servizio.

#### Servizio di Accoglienza

Il servizio di accoglienza offre al soggetto interessato un sostegno anche da un punto di vista amministrativo, attraverso l'apertura o l'aggiornamento di una pratica a nome del soggetto (iscrizione al CSL), la raccolta dei suoi dati anagrafici e l'aggiornamento della banca dati con status occupazionale e precedenti esperienze.

Lo stesso servizio si occupa di stipulare con l'utente il Patto di Servizio e di rilasciare documentazione e certificati sul percorso lavorativo e/o sullo stato occupazionale, schede anagrafiche, ecc.

#### Colloqui individuali e bilancio di competenze

Attraverso i colloqui individuali, i CSL acquisiscono tutte le informazioni necessarie alla ricostruzione della storia formativa e lavorativa del soggetto, delle conoscenze, abilità e competenze da esso possedute. Grazie all'impiego di adeguati strumenti di analisi e sintesi, il servizio effettua la raccolta di tutte le informazioni utili a tracciare un profilo professionale dell'utente.

I colloqui, svolti dagli operatori esperti in orientamento e bilancio di competenze, vengono condotti in modo da indirizzare l'utente in un percorso di autovalutazione la cui finalità ultima è quella di sostenere e facilitare i processi di scelta e di transizione professionale e lavorativa attraverso una azione mirata di accompagnamento dell'utente nella definizione di un progetto professionale concreto e realistico rispetto alle opportunità del contesto e alle potenzialità personali.

In particolare, tramite una serie strutturata di colloqui, articolati in più tappe, si procede ad analizzare e ricostruire fedelmente il percorso lavorativo e le competenze professionali e personali, le



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

conoscenze e le attitudini acquisite dall'utente nella sua vita lavorativa e nel percorso di crescita personale. Una volta terminata l'attività di analisi e raccolta delle informazioni sul profilo dell'utente si procede a definire il profilo professionale, la mappa delle competenze ed, infine, un progetto di sviluppo professionale e/o formativo.

Dal Bilancio delle competenze dell'utente possono scaturire impegni precisi e *formalizzati* attraverso una dichiarazione firmata (Patto di Servizio) in cui l'utente si dichiara disponibile a seguire il percorso di lavoro o scolastico/formativo più concreto e realistico rispetto alle opportunità del contesto ed alle potenzialità personali di crescita individuate con gli operatori del servizio nel corso degli incontri/colloqui.

### Orientamento

Il servizio di Orientamento si rivolge a tutti gli utenti che desiderano conoscere in maniera più dettagliata le proprie competenze, conoscenze ed attitudini, nonché il proprio potenziale professionale al fine di scegliere con consapevolezza il percorso lavorativo o formativo più adatto.

Inoltre, i Centri Servizi per il Lavoro affiancano gli utenti ed in modo particolare i disoccupati di lunga durata e le categorie definite "svantaggiate" per supportarli nell'apprendimento e definizione di nuove modalità di ricerca attiva del lavoro.

Anche questa rappresenta una delle funzioni più innovative tra quelle svolte dai CSL che rendono il servizio più attento e sensibile alle esigenze dei singoli individui e che agiscono in un'ottica di accompagnamento e guida nelle fasi più delicate dell'inserimento nel mondo del lavoro.

### Orientamento di base e professionale

L'orientamento di base è un servizio rivolto a giovani che hanno appena conseguito un titolo di studio e che si affacciano per la prima volta nel mondo del lavoro, finalizzato a guidare i ragazzi verso la scelta della prosecuzione degli studi o dell'inserimento lavorativo. I più giovani vengono supportati attraverso un percorso di conoscenza delle opportunità formative e dei possibili futuri sbocchi occupazionali offerti dal loro titolo e le caratteristiche e le attitudini richieste per le diverse tipologie di lavoro.

L'orientamento professionale si rivolge a professionalità formate e utenti con esperienze pregresse e con un panorama di prospettive professionali specifiche. I CSL propongono attività di orientamento finalizzate alla valorizzazione delle esperienze già acquisite dagli utenti e percorsi di valutazione/autovalutazione delle prospettive del mercato del lavoro o le indicazioni più adeguate



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

per intraprendere percorsi di aggiornamento o riqualificazione professionale per gli utenti che vengono espulsi dal mercato del lavoro o che desiderano intraprendere nuove carriere professionali.

Brevi corsi per la ricerca attiva del lavoro

Alcuni CSL realizzano attività formative mirate allo sviluppo delle conoscenze e delle competenze utili a favorire la ricerca attiva ed efficiente di un lavoro. Tali corsi favoriscono la motivazione la proattività dell'utente e li guidano a sostenere un colloquio di selezione, rispondere correttamente ad annunci per la ricerca di personale, a compilare un Curriculum Vitae e una lettera di accompagnamento per la candidatura ad un posto di lavoro.

Organizzazione di seminari

Si tratta di un servizio di animazione territoriale rivolto sia ai cittadini in cerca di occupazione sia alle imprese. In alcune realtà provinciali i CSL sono attivi nell'organizzazione di momenti di incontro/confronto tra figure di spicco del mondo del lavoro, della formazione professionale e dell'imprenditoria, esperti di formazione e qualificazione professionale che vengono individuati per facilitare gli utenti nell'acquisizione informazioni e opportunità offerte dal mercato del lavoro, per promuovere bandi e avvisi aventi ad oggetto azioni di politica del lavoro e possibilità di inserimento lavorativo attraverso tirocini/borse lavoro e azioni di promozione di agevolazioni e contributi per la creazione d'impresa, per la scelta dell'indirizzo e dei percorsi formativi o universitari.

La funzione di Consulenza e Orientamento sopra descritta si rivolge ad adolescenti, giovani, disoccupati, inoccupati di lunga durata, donne in reinserimento lavorativo, persone che lavorano e desiderano ricercare una nuova occupazione e, più in generale, a tutti coloro che desiderano modificare la propria realtà lavorativa/formativa.

**C. Incontro tra domanda e offerta di lavoro**

I Centri dei Servizi per il Lavoro, tra le loro funzioni istituzionali, hanno competenza per le attività di Incontro tra domanda e offerta di lavoro. Il servizio si rivolge alle imprese ed agli utenti con l'obiettivo di proporre delle soluzioni e soddisfare le ricerche formulate dalle aziende e facilitare l'ingresso dei disoccupati nel mercato del lavoro.

La preselezione



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Attraverso tale servizio il CSL si impegna a fornire alle imprese assistenza e consulenza specialistica nella ricerca dei profili professionali richiesti e a garantire agli utenti/cittadini una consulenza personalizzata finalizzata alla ricerca di nuove opportunità in linea con il loro profilo professionale.

L'impresa che si rivolge al CSL ed intende avvalersi del servizio di preselezione compila una scheda in cui indica in maniera analitica le caratteristiche della figura professionale ricercata in ordine al proprio fabbisogno. Con il profilo descritto l'esperto della selezione procede alla ricerca, nella banca dati, della figura professionale avente i requisiti adeguati e, se necessario, pubblicizza la posizione vacante attraverso i canali istituzionali (SIL, bacheca, sito) e canali esterni (quotidiani e radio locali). Individuati i nominativi attraverso il suddetto processo, sarà cura del Centro Servizi procedere con:

- Colloquio individuale di preselezione per analizzare le conoscenze e le aspirazioni del candidato e per verificare il possesso dei requisiti e per l'aggiornamento del Curriculum professionale;
- Attività di supporto al candidato per conciliare le competenze possedute coi profili richiesti dalle imprese;
- Supporto al cittadino nella presentazione della candidatura;
- Trasmissione all'azienda dei nominativi dei candidati preselezionati corredati da Cv o scheda informativa.

Nel caso di selezione per Enti Pubblici, si procede all'avvio della selezione ed alla predisposizione delle graduatorie.

Attività specifiche dell'incontro Domanda /Offerta

Tra le attività di mediazione per l'Incontro Domanda/Offerta, è previsto che i CSL svolgano le seguenti attività, come di seguito dettagliato.

Dal lato dell'Offerta, devono:

- Informare sulle opportunità offerte dal Mdl locale, regionale, nazionale e europeo

Attraverso l'impiego di una banca dati che contiene informazioni sulle figure professionali ricercate dalle imprese, oltre alle offerte di lavoro direttamente presentate al CSL dalle imprese, vengono raccolte offerte di lavoro provenienti dai più svariati canali (internet, annunci sui periodici locali e nazionali, etc.). Il lavoratore ha la possibilità, in tal modo, di attivare una ricerca sulla base delle sue aspettative e conoscenze.

- raccogliere le autocandidature e verificare i requisiti richiesti dalle imprese



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Attraverso gli incontri con gli utenti si procede alla definizione del percorso, che prevede l'illustrazione delle finalità e delle modalità di funzionamento del Servizio; si individuano, quindi, le esigenze del lavoratore e l'eventuale attivazione di specifici percorsi formativi. Si fornisce, inoltre, assistenza all'utente nella definizione dell'autocandidatura.

- formulare proposte occupazionali e formative;
- realizzare seminari informativi per gruppi omogenei di 15/20 partecipanti su tematiche specifiche relative alle dinamiche del MDL locale, regionale, europeo ed in particolare sulle figure professionali più richieste;
- attivare laboratori sulle strategie di ricerca attiva del lavoro finalizzati a favorire un più agevole approccio al mondo del lavoro;
- promuovere, attivare e gestire tirocini formativi/di orientamento con elaborazione e stesura di un progetto formativo in linea con le esperienze formative e professionali, attitudini ed aspirazioni dell'interessato.

Dal lato della Domanda, i servizi offerti sono i seguenti:

- individuazione dei fabbisogni formativi professionali;
- ricerca del personale e preselezione;
- ricerca nella banca dati dei profili professionali richiesti;
- pubblicazione delle richieste sul sito [www.sardegnaalavoro.it](http://www.sardegnaalavoro.it), nelle bacheche CSL e sulla stampa locale;
- attivazione e gestione dei tirocini formativi con la stipula della convenzione tra CSL e impresa e monitoraggio durante il periodo del tirocinio;
- gestione di progetti speciali quali bandi di tirocinio/stage promossi da enti pubblici e bandi di assunzioni agevolate

#### **D. Tirocini formativi e borse lavoro**

I tirocini rappresentano, per coloro che hanno assolto il diritto-dovere di istruzione, uno degli strumenti più importanti di formazione e di orientamento al lavoro. Per poter attivare un tirocinio è indispensabile un Soggetto Promotore, che svolge il ruolo di intermediario fra il tirocinante e



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

l'azienda ospitante. Tra gli enti autorizzati, dalla normativa vigente in materia di Lavoro, a ricoprire la figura di Soggetto Promotore, ci sono le Province che, attraverso i CSL, svolgono funzioni di attivazione degli inserimenti lavorativi presso le aziende che ne fanno richiesta, secondo quanto disposto dalla normativa vigente (D.Lgs. 196/97 e D.M. 142/98).

Per attivare il percorso di tirocinio è necessaria la stipula di apposita convenzione tra il Centro Servizi (quale soggetto promotore) ed il Soggetto Ospitante (datore di lavoro pubblico o privato). La convenzione dovrà poi essere corredata dal Progetto Formativo e di Orientamento specifico per ciascun tirocinante attivato presso il Soggetto Ospitante. I CSL, attraverso gli esperti dell'incrocio domanda offerta di lavoro, svolgono le funzioni amministrative e gestionali per la formalizzazione delle pratiche per l'avvio degli inserimenti.

I tirocinanti attraverso l'esperienza del tirocinio possono sperimentare un percorso di inserimento lavorativo utile a consolidare proprie conoscenze e competenze di base, mentre le aziende hanno il beneficio di conoscere potenziali risorse da inserire nell'organico, formandole secondo le proprie esigenze senza il vincolo ad assumere al termine del tirocinio.

#### **E. Promozione dell'imprenditorialità/auto impiego**

Il servizio di promozione dell'imprenditorialità e dell'autoimpiego si concretizza attraverso attività di animazione e promozione che prevedono anche una consulenza per la progettazione delle carriere individuali.

Il servizio di animazione e diffusione della cultura d'impresa è rivolto a tutti coloro che desiderano realizzare un progetto d'impresa.

Sulla base delle esigenze espresse e non espresse del territorio, alcuni CSL procedono alla pianificazione di brevi corsi/seminari di educazione alla cultura d'impresa, finalizzati a trasmettere conoscenze e competenze adeguate sulle tematiche dell'auto impiego. Tali iniziative si rivolgono sia ad aspiranti imprenditori, sia a soggetti in difficoltà o che hanno perso la loro attività e che desiderano "rimettersi in gioco". In definitiva, viene offerto un servizio completo ed opportunamente plasmato sulle esigenze dei destinatari, ovvero un servizio formazione/informazione per coloro che vorrebbero entrare, rimanere o rientrare nel mercato del lavoro.

Il CSL, attraverso i suoi operatori, fornisce informazioni ed assistenza mirata ai soggetti disoccupati che cercano di "valorizzare le loro idee" e che intendono dare avvio ad un'attività in proprio. In particolare, fornisce specifiche informazioni sul mercato del lavoro e sulle sue caratteristiche al momento in cui i soggetti intendono inserirsi con una nuova attività, sulle leggi e sul sistema delle



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

agevolazioni finanziarie disponibili, nonché sulle altre strutture presenti nel territorio che si occupano di sostegno all'imprenditorialità ed all'autoimpiego.

Tra le attività svolte per la promozione di questa funzione si citano le seguenti:

- colloqui informativi e di rilevamento delle motivazioni alla base della volontà di creare un'attività in proprio (rilevazione delle esigenze) e di valutazione del rischio e delle opportunità legate alla scelta di mettersi in proprio;
- invio materiale di approfondimento ed e-mail informative;
- assistenza nella fase di valutazione e definizione dell'idea imprenditoriale, conoscenza del mercato di riferimento ed analisi delle competenze possedute dall'aspirante imprenditore con valutazione dell'eventuale necessità di formazione;
- consulenza per la predisposizione del business plan e nella scelta della forma giuridica;
- consulenza ed informazione sulle agevolazioni, contributi e finanziamenti attivabili;
- verifica e tutoraggio in relazione agli adempimenti amministrativi e burocratici;
- animazione territoriale (come seminari informativi, interventi formativi, workshop, laboratori didattici – es. per la compilazione del business plan);
- progettazione di percorsi formativi sulle tematiche inerenti alla creazione d'impresa ed al lavoro in proprio e rilascio di attestati di partecipazione.

#### **F. Inserimento mirato**

Con la riforma dei servizi per il lavoro la competenza sul collocamento delle persone disabili è stata delegata alle Province. Per far fronte a questa nuova competenza i CSL hanno istituito il servizio per il collocamento mirato. Con tale funzione si intende 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.

I beneficiari di questo servizio sono soggetti con disabilità iscritti nelle apposite liste, lavoratori appartenenti alle categorie protette e datori di lavoro pubblici e privati. Il servizio viene fornito attraverso la progettazione di percorsi di integrazione lavorativa destinati a:



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

- Invalidi civili con invalidità superiore al 45%;
- Invalidi del lavoro con invalidità superiore al 33%;
- Non vedenti o sordomuti;
- Invalidi di guerra e invalidi civili di guerra;
- Invalidi per servizio con minorazioni previste dalla legge;
- Orfani e coniugi di deceduti per cause di lavoro, guerra o servizio;
- Figli e coniugi di grandi invalidi di guerra, di servizio o del lavoro o di profughi italiani rimpatriati;
- Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata o loro coniugi (categoria con precedenza assoluta rispetto alle altre).

Il Centro Servizi provvede a fare colloqui di orientamento all'utente, nel corso dei quali vengono valutate le capacità, le competenze ed i bisogni fornendogli, al contempo, informazioni sulla ricerca attiva del lavoro e sull'inserimento lavorativo.

Nello svolgimento di questa funzione, alcuni CSL hanno sperimentato un modello orientato all'analisi ed alla valutazione delle potenzialità lavorative ed attitudinali dei soggetti presi in carico e realizzato azioni finalizzate a favorire la partecipazione e l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità che vogliono accedere al mercato del lavoro, secondo un modello di impiego che ne valorizza le caratteristiche, le competenze, le capacità e la professionalità e che favorisce la crescita dei livelli di occupazione.

In favore di queste specifiche categorie vengono attivati processi di preselezione consistenti in attività di consulenza rivolta alle aziende, che vengono assistite nella scelta del candidato adatto per l'inserimento mirato. La consulenza degli operatori dei servizi per il collocamento mirato si estende anche alla fase di stipula di convenzioni previste dagli artt. 11/12/13 della L.68/99, illustrando le caratteristiche delle singole convenzioni e individuando quella da adottare rispetto alle caratteristiche del candidato ed alle specifiche esigenze dell'azienda.

Nell'ambito della stessa funzione vengono svolte le attività di gestione delle richieste di inserimento nelle graduatorie (per i soggetti iscritti negli elenchi provinciali), di elaborazione e pubblicazione delle graduatorie secondo i criteri di legge; viene fatta un'azione di promozione del "collocamento mirato" attraverso un percorso di informazione alle aziende che intendono assumere per l'assolvimento degli



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

obblighi derivanti dalla legge 68/99 circa gli incentivi legati alle assunzioni ed altre condizioni favorevoli.

### **G. Servizi a favore dei soggetti a rischio di esclusione sociale**

Nel territorio 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 tratta di soggetti che hanno bisogno di assistenza per l'inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro, quali ex-tossicodipendenti, immigrati, soggetti inquadabili nel fenomeno delle nuove povertà, soggetti che hanno abbandonato gli studi e versano in condizione di precarietà lavorativa ecc.

#### Inserimento e gestione delle liste dei lavoratori in mobilità

Attraverso il servizio di inserimento e gestione delle liste dei lavoratori in mobilità, il CSL si occupa dell'analisi delle domande presentate dai lavoratori/lavoratrici e, a seguito di approvazione, procede all'inserimento degli stessi nelle liste di mobilità ai sensi della L 223/91 e della L. 236/93. La suddetta funzione offre, inoltre, alle imprese informazioni per l'attivazione delle procedure di mobilità.

L'erogazione di tale servizio è rivolta, in entrambi i casi, a lavoratori/lavoratrici che non abbiano la qualifica dirigenziale.

I lavoratori che beneficiano della disciplina della L 223/91 sono coloro che, assunti a tempo indeterminato, sono stati licenziati da imprese che hanno avviato e terminato le procedure di mobilità: i lavoratori, inseriti nella lista di mobilità presentata dall'impresa a conclusione della procedura di mobilità, vengono convocati da parte dei CSL per un colloquio e per attivare le procedure correlate all'iscrizione. Tali lavoratori hanno, inoltre, diritto ad un'indennità di mobilità.

I lavoratori che beneficiano della disciplina della L 236/93 sono coloro che, assunti a tempo indeterminato, si sono dimessi per giusta causa o sono stati licenziati per giustificato motivo oggettivo correlato alla diminuzione, trasformazione o cessazione dell'attività (anche con riferimento ad imprese con meno di 15 dipendenti): nei confronti di tali soggetti, la funzione gestisce l'intera procedura necessaria per l'iscrizione nelle liste di mobilità senza indennità e attua le attività



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

necessarie a favorire il loro reinserimento lavorativo grazie alle agevolazioni (sgravi contributivi) a favore dei datori di lavoro che procedono ad assunzioni di lavoratori iscritti nelle liste.

In particolare, a seguito della richiesta di inserimento nelle liste di mobilità da parte del lavoratore licenziato entro un periodo definito, il CSL procede alla verifica dei requisiti richiesti dalla L. 236/93 ed all'inserimento nella lista di mobilità con l'attivazione delle procedure ad esso correlate.

Interventi a favore dei lavoratori immigrati, ex tossicodipendenti ed ex detenuti

Il fenomeno dell'immigrazione - rilevante anche a motivo della posizione geografica del nostro territorio - richiede un'attenzione particolare in termini di iniziative di coesione sociale, integrazione di risorse e previsione di interventi specifici che coinvolgano e vengano attuati in raccordo con gli altri soggetti interessati a differente livello nel processo di integrazione.

La normativa attribuisce alle Province competenze in materia di immigrazione prevedendo la costituzione di "Sportelli immigrazione". In alcune realtà territoriali, i CSL hanno provveduto ad attivare i suddetti sportelli.

Si tratta di Sportelli generalmente attivati nei luoghi che presentano una maggiore concentrazione di immigrati: Spesso l'operatore esperto che eroga il servizio si sposta fra i diversi CSL, garantendo servizi di informazione, accoglienza, assistenza e mediazione linguistica e culturale (es. servizi di informazione amministrativa e legale, sostegno per il rinnovo delle pratiche relative ai permessi di soggiorno, iniziative per la coesione sociale, promozione della formazione di base, ecc.).

Altri soggetti destinatari di servizi di informazione, assistenza ed orientamento appartengono alle categorie degli ex detenuti e degli ex tossicodipendenti, i quali presentano problematiche che interessano soggetti pubblici differenti, con i quali si mantiene una costante comunicazione al fine di indirizzare tali soggetti verso le strutture più adeguate ed accompagnarli in un percorso di riduzione del rischio di esclusione sociale.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

## **H. Misure anticrisi**

Il servizio in oggetto concerne l'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.

Il CSL, attraverso i suoi operatori specializzati, deve accompagnare i lavoratori/lavoratrici nel percorso necessario e previsto dal c.d. Decreto anticrisi, individuando – a seguito di colloquio conoscitivo e “valutativo” delle potenzialità del singolo individuo e delle precipue esigenze di riqualificazione professionale – il più idoneo percorso di orientamento e di riqualificazione/formazione sulla base del catalogo dei corsi previsto dal Decreto stesso.

L'obiettivo del servizio è quello di contribuire, attraverso i CSL, a ridurre l'impatto della crisi inserendo in percorsi di riconversione/reinserimento guidato i soggetti destinatari degli ammortizzatori sociali.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

### **Sistema di Accreditemento**

---

Come già sottolineato, la Regione Autonoma della Sardegna ha declinato, all'art. 4 della L.R. n.20/2005, le caratteristiche del Sistema dei Servizi per il Lavoro, configurato come un servizio pubblico, da realizzarsi attraverso una rete di soggetti, istituzionali e non, chiamati ad esercitarlo in maniera integrata e coordinata, nel rispetto delle modalità definite dalla legge stessa. La norma ha individuato nei Centri dei Servizi per il Lavoro e nell'Agenzia regionale per il lavoro gli attori necessari del Sistema, prevedendo, altresì, che ulteriori soggetti, sia pubblici sia privati, possano collaborare con il sistema "istituzionale" nell'erogazione dei servizi, **previo apposito accreditemento rilasciato dalla Regione.**

Secondo le previsioni dell'art. 7, comma 1, del D. Lgs. 10 settembre 2003, n. 276, recante "Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30", *"Le regioni ..... istituiscono elenchi per l'accreditemento di operatori pubblici e privati che operano nel proprio territorio, nel rispetto degli indirizzi da esse definiti ...."* nonché nel rispetto dei principi e criteri stabiliti dal decreto medesimo. La citata disposizione, al secondo comma, stabilisce, inoltre, quale deve essere il contenuto dei provvedimenti regionali istitutivi dell'elenco, che devono definire i requisiti minimi di ingresso dei soggetti accreditabili, le procedure di iscrizione nell'elenco, le modalità di tenuta dell'elenco, di verifica dei requisiti, di misurazione dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

Il legislatore regionale, in sede di predisposizione della legge 20/2005, ha recepito le indicazioni contenute nel citato articolo del D.lgs. 276/2003, introducendo, nell'elenco di funzioni demandate alla Regione ai sensi dell'articolo 7, quella volta all'istituzione, con apposito provvedimento, di un elenco degli operatori pubblici e privati accreditati che operano nel proprio territorio ed alla definizione delle relative modalità di tenuta.

Tale previsione normativa, tuttavia, in fase di prima applicazione della legge regionale, non ha ricevuto attuazione.

La necessità di attivare ulteriori strumenti di politica del lavoro, in grado di rafforzare i meccanismi di incontro tra domanda e offerta di lavoro e di incidere sui livelli occupazionali, scaturita dalle dimensioni della crisi in atto su tutto il territorio, ha reso indispensabile migliorare l'efficienza e la dinamicità del Sistema configurato dalla normativa regionale, attraverso l'ampliamento della rete dei soggetti che in esso operano e la definizione di standard operativi omogenei per le strutture che operano sul nostro territorio. L'Amministrazione regionale ha, quindi, deciso di intraprendere un percorso, volto alla definizione e messa a regime del Sistema di accreditemento dei soggetti che operano nel campo dei servizi per il lavoro, che si inserisce nel più ampio quadro di interventi programmati dalla R.A.S., di cui si è detto in precedenza, per incidere sulla crescita dei livelli di occupazione e favorire il rilancio dell'economia regionale.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Il rafforzamento e l'integrazione dei servizi che la Regione può offrire ai cittadini in materia di lavoro rappresenta, pertanto, una priorità trasversale a tutte le iniziative previste nel Piano Regionale e nel Piano straordinario, che del primo costituisce parte integrante.

Secondo quanto segnalato nella parte iniziale del presente documento, una rilevazione realizzata da Italia Lavoro (riportata dal Piano regionale per i servizi, le politiche del lavoro e l'occupazione 2011 – 2014) evidenzia la presenza, in tutte le otto Province sarde, di un consistente numero di soggetti che possono erogare servizi per il lavoro o che potenzialmente potrebbero essere coinvolti nel sistema di accreditamento. *(Rilevazione Italia Lavoro del 3 Maggio 2011, aggiornata):*

Provincia	CSL e Autorizzati				Potenziali Soggetti Autorizzabili					Totale Sportelli
	Centri Servizi per il Lavoro	APL	CdL	Atenei	Scuole Sec. Superiori	Camere di Commercio	EE.BB.	Associazioni Datoriali e Sindacali e Società di servizio controllate	Informa giovani	
Cagliari	6	18	52	1	78	1	8	20	10	194
Carbonia - Iglesias	2	0	2	0	27	1	0	5	9	46
Nuoro	4	0	2	0	40	1	3	12	10	72
Ogliastra	1	0	3	0	18	0	0	4	2	28
Oristano	6	0	6	0	31	1	2	14	14	74
Olbia - Tempio	2	1	6	0	30	1	1	4	11	56
Sassari	5	9	8	1	58	1	1	18	17	118
Medio Campidano	2	0	8	0	17	0	0	4	11	42
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>87</b>	<b>2</b>	<b>299</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>81</b>	<b>84</b>	<b>630</b>

La Regione ha, quindi, deciso di dare avvio al processo volto a supportare la promozione delle reti pubblico/privato nell'ambito del sistema di accreditamento dei servizi per il lavoro e, avvalendosi dell'assistenza tecnica di Italia lavoro, ha predisposto la disciplina per l'**accreditamento dei servizi per il lavoro sul territorio regionale**, imperniata su un modello di tipo collaborativo, in cui i soggetti accreditati operano in una logica non sostitutiva ma in raccordo con i Centri dei Servizi per il Lavoro .

Il modello di accreditamento progettato è stato presentato dall'Assessore del Lavoro, Formazione Professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale della R.A.S., nel mese di novembre 2011, ai potenziali soggetti accreditabili intervenuti (Università, Direzione scolastica Regionale, ANCI Sardegna, Fondazione consulenti del lavoro, Assolavoro), con i quali sono state condivise le regole e le modalità operative che sostanzieranno il Sistema ed ai quali è stato richiesto un contributo di



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

carattere tecnico e operativo in materia, secondo le esperienze maturate nello svolgimento della propria *mission* istituzionale.

Successivamente a tale passaggio, la disciplina è stata presentata in Commissione regionale per i servizi e le politiche del lavoro, per il rilascio del parere previsto dalla L.R. 20/2005 (art. 11).

Gli Assessori provinciali, componenti della Commissione, con nota congiunta hanno espresso alcune osservazioni in merito alla disciplina presentata. Tra i rilievi mossi, si evidenzia che la formulazione del regolamento non chiarirebbe il livello di accesso dei soggetti accreditati al sistema SIL Sardegna, la cui definizione è ritenuta viceversa necessaria per evitare che quest'ultimi si trovino a gestire, nella sua totalità, procedure inerenti a materie che rientrano nelle competenze della Provincia.

Ancora, nel documento proposto non sarebbero stati definiti i livelli di delega ai soggetti accreditati, non ponendo limitazioni alle aree di servizio/prestazioni che gli organismi accreditati andranno ad erogare. In sintesi, si è paventata l'ipotesi che la disciplina dia luogo ad un trasferimento di funzioni, in luogo della auspicata cooperazione nell'erogazione dei servizi e nel governo dell'incontro tra domanda ed offerta.

Ciò ha determinato la richiesta, al fine di soddisfare l'esigenza di collaborare in un'ottica realmente integrativa, di una definizione più puntuale degli ambiti di intervento e delle attività.

La R.A.S., nel ribadire la centralità del servizio erogato dalle istituzioni pubbliche e che l'obiettivo perseguito è quello di creare una rete di servizi che stimoli il miglioramento dei livelli essenziali di prestazione, sia nel pubblico che nel privato, ha raccolto il contributo e le osservazioni presentate dalle Province ed ha provveduto ad emendare il testo originario del documento, evidenziando in maniera univoca le funzioni/servizi di competenza esclusiva delle Province. Successivamente, anche le organizzazioni sindacali, hanno formulato, con la medesima modalità adottata dalle Amministrazioni Provinciali, alcune osservazioni sul documento, in parte coincidenti con quelle espresse dalle Province e in parte, relative ad aspetti vari, alcuni dei quali inerenti ai requisiti richiesti in capo alle risorse professionali dei soggetti che intendono accreditarsi.

La R.A.S. ha preso in carico anche i rilievi mossi dai sindacati ed ha provveduto ad apportare le conseguenti integrazioni al testo del documento.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

## **5. GLI STANDARD DEI SERVIZI PER IL LAVORO**

La Regione Autonoma della Sardegna ha intrapreso un percorso volto al miglioramento ed alla qualificazione del Sistema dei Servizi per il Lavoro, in coerenza con le previsioni della normativa regionale in materia e con le politiche e gli indirizzi definiti nei documenti di programmazione regionale, laddove, in particolare, si sottolinea l'esigenza di ricondurre ad unità i processi di organizzazione ed implementazione condotti dalle Amministrazioni provinciali e comunali, per garantire a tutti gli utenti un modello omogeneo di servizi. In tale contesto, la Regione ha inteso definire, nell'esercizio delle funzioni di programmazione e coordinamento del Sistema che le appartengono, un modello condiviso dei servizi per il lavoro, imperniato su un sistema di Standard minimi di qualità degli stessi.

Sistematizzare e consolidare le attività proprie dei Servizi, attraverso la puntuale definizione di ciascuno di essi e dei relativi standard ed indicatori, favorisce il raggiungimento degli obiettivi prioritari per l'Amministrazione regionale:

1. garantire prestazioni adeguate ed omogenee sull'intero territorio regionale;
2. aumentare il bacino di utenza dei servizi;
3. favorire l'integrazione tra le prestazioni erogate dal Sistema pubblico dei Servizi e quelle rese dagli altri potenziali soggetti della rete;
4. incrementare l'efficienza delle strutture dedicate all'erogazione delle prestazioni.

Nei paragrafi che seguono verranno illustrate le caratteristiche degli Standard dei Servizi per il Lavoro della regione Sardegna, la metodologia che ha condotto alla loro elaborazione ed il compito che sono chiamati ad assolvere.

### **Il Significato e la funzione degli Standard dei Servizi per il lavoro**

La comprensione del compito che gli Standard dei Servizi sono chiamati a svolgere e, prima ancora, del significato che essi rivestono, non può prescindere da una, seppur sintetica, definizione del quadro di riferimento dei c.d. L.E.P., ossia dei "Livelli Essenziali delle Prestazioni". I primi riferimenti normativi al concetto di L.E.P. risalgono alla fine degli anni settanta, con l'istituzione del Servizio Sanitario Nazionale, per poi estendersi all'ambito dei servizi sociali; soltanto in tempi più recenti, ad opera della Legge Costituzionale 18 ottobre 2001, n.3, che ha riformato il Titolo V parte seconda della Costituzione, il concetto è stato, per



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

così dire, “costituzionalizzato”, ampliandone l’applicazione ai diritti sociali e civili. L’art. 117, comma 2, lett. m del Titolo V attribuisce allo Stato una competenza esclusiva in materia di “determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale”, al fine di fornire il necessario quadro di riferimento, con i relativi vincoli, al legislatore regionale.

Col tempo, il riferimento ai L.E.P. è andato estendendosi a tutta la Pubblica Amministrazione, ricomprendendo anche il Sistema dell’istruzione, della formazione e dei Servizi per il Lavoro.

In tutti i settori citati, il concetto di Livello Essenziale indica la capacità del sistema pubblico di riconoscere un bisogno e di garantire prestazioni coerenti con i bisogni individuati.

Il livello delle prestazioni definisce, quindi, i confini del diritto esigibile dagli utenti ed individua la soglia minima della soddisfazione del bisogno/diritto di cui il sistema si fa garante.

Nell’ambito dei Servizi per il Lavoro, l’applicazione del concetto richiede che l’attenzione sia focalizzata sulle esigenze e sui bisogni dei cittadini e delle imprese, ai quali è riconosciuto il diritto di fruire di un’offerta di servizi adeguata alle diverse problematiche legate al lavoro.

Innescato nel processo di modernizzazione che ha investito la Pubblica Amministrazione, in tutti i settori, determinando il passaggio dalla centralità dell’azione amministrativa alla centralità del cittadino, il concetto di L.E.P. chiede alle PP.AA. di fornire un servizio di qualità, imponendo l’esigenza di operare nell’ottica del miglioramento continuo delle prestazioni erogate, in una logica di adeguatezza sia delle prestazioni rese sia dei relativi tempi di attesa da parte dell’utenza.

In tale contesto, si è affermata l’applicazione di nuovi strumenti, finalizzati a fornire un valido supporto alla gestione dei servizi in un’ottica di miglioramento della qualità degli stessi: tra di essi figura la Carta dei Servizi, quale sistema formalizzato di “garanzie” che l’Amministrazione assicura e comunica ai propri utenti. Attraverso tale strumento, infatti, l’Amministrazione dichiara che servizi eroga, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire e, infine, attraverso quali supporti provvede a misurare il livello di soddisfazione dell’utente, per l’individuazione delle eventuali necessarie azioni correttive. Può, quindi, fornire un valido contributo alla realizzazione dell’obiettivo volto alla standardizzazione dei servizi per garantirne una corretta erogazione in ambito regionale.

Sulla scorta degli orientamenti governativi e delle indicazioni provenienti dall’Unione Europea, l’approccio adottato muove dalla definizione di un Sistema di standard minimi di qualità, da applicare al complesso dei servizi erogati in favore dei cittadini e delle imprese, rispondente all’esigenza prioritaria di realizzare dei percorsi di miglioramento nell’erogazione dei servizi per il lavoro. La definizione del Sistema degli Standard, inoltre, è funzionale ad un percorso che, muovendo dalla identificazione degli standard di qualità, consenta di arrivare alla definizione dei L.E.P. e dei costi standard.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

In tale contesto, si è quindi inteso proporre un modello tecnico operativo che offra al Sistema dei Servizi per il Lavoro della R.A.S. adeguati standard di qualità, rispondenti alle esigenze dell'utenza e atti a definire in maniera puntuale i requisiti minimi delle prestazioni da erogare, comuni alla rete dei soggetti pubblici e privati accreditati. Anche quest'ultimi, infatti, una volta conseguito l'accreditamento regionale per lo svolgimento delle attività non attribuite in maniera esclusiva alle Amministrazioni Provinciali, dovranno adeguarsi al Sistema di standard predisposto.

#### La metodologia e le fonti di benchmarking seguite

Attraverso il processo di identificazione e definizione dei Servizi per il lavoro della Regione Sardegna sono stati individuati una serie di standard, intesi come funzioni che raggruppano dei servizi, aggregati per aree omogenee (natura prestazioni/utenza, ecc.) che, in linea di massima, rispondono a classificazioni utilizzate e riconosciute a livello nazionale e sono stati classificati in relazione a due macrotipologie di utenti: le persone e le imprese.

Nell'ambito del percorso che ha condotto all'identificazione delle prestazioni afferenti ai Servizi per il lavoro e dei relativi elementi qualificanti, che costituiscono gli standard di riferimento comuni per il Sistema dei Servizi, ha svolto un ruolo centrale l'azione di Benchmarking realizzata sui principali documenti elaborati a livello nazionale per la definizione di sistemi di standard dei servizi, finalizzata ad individuarne gli elementi e le caratteristiche più interessanti e meglio rispondenti alle esigenze della nostra Regione.

Tali elementi sono stati poi oggetto di una attività di contestualizzazione, in funzione delle caratteristiche economiche, demografiche e sociali del territorio sardo, per renderli il più possibile aderenti al contesto ed alle esigenze regionali.

I documenti oggetto di studio si riferiscono a realtà piuttosto differenti tra loro, ma tutte egualmente significative e sono relative ad alcune regioni del Nord Italia e ad una regione del Sud.

Le fonti utilizzate sono costituite dai documenti di seguito identificati:

- Repertorio degli standard dei servizi per il lavoro della Regione Piemonte;
- "Servizi per l'impiego – Prestazioni, standard ed indicatori" della Regione Emilia Romagna;
- Il Masterplan dei Servizi per il Lavoro della Regione Marche;
- Il Masterplan dei Servizi per il Lavoro della Regione Siciliana.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

**Gli Standard della Regione Autonoma della Sardegna per i servizi per il lavoro**

Sulla base della metodologia in precedenza descritta si è proceduto all'identificazione degli standard, intesi come funzioni che raggruppano dei servizi, e, per ciascuno di essi, della figura professionale di riferimento, della quale sono state declinate le caratteristiche richieste in termini di conoscenze, capacità, competenze e compiti.

Ciascuna scheda identifica, in un'apposita sezione, anche gli "Standard specifici" del servizio descritto, con un riferimento alla tempistica di erogazione che riveste, giova evidenziarlo, un valore meramente indicativo, giacché soggetto a verifica operativa.

Occorre, inoltre, sottolineare che i requisiti declinati, per ciascuna figura professionale, nelle singole schede, rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale.

In linea di massima, i servizi individuati hanno mantenuto una denominazione riconducibile a classificazioni definite e condivise a livello nazionale: nel caso del servizio usualmente denominato "Accompagnamento al lavoro", si è operata la scelta di denominarlo "Accompagnamento allo sviluppo dell'occupabilità" per sottolineare la circostanza che il servizio in argomento non ha, quale obiettivo unico, il lavoro bensì, in termini più generali, quello di aiutare l'utenza/il cittadino a rafforzare la sua posizione sul Mercato del Lavoro e, quindi, la sua occupabilità.

Si riporta, di seguito, l'elenco degli standard dei servizi individuati per la Regione Sardegna e delle corrispondenti figure professionali:



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

	<b>FUNZIONE</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>FIGURA PROFESSIONALE</b>
<b>Servizi alle Persone</b>	Accesso e informazione	Informazioni	<b>Addetto alla promozione dei servizi</b>
		Accoglienza	<b>Addetto all'accoglienza</b>
	Orientamento di primo livello	Orientamento	<b>Orientatore</b>
	Facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro	Accompagnamento allo sviluppo dell'occupabilità	<b>Progettista degli strumenti per il lavoro</b>
		Accesso al sistema di intermediazione	
	Accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro	Incontro domanda offerta di lavoro	<b>Progettista per l'occupazione</b>
	Orientamento specialistico	Orientamento ed autopromozione	<b>Orientatore per l'autopromozione</b>
		Autoimpiego	<b>Esperto promozione nuove attività economiche</b>
	Pratiche amministrative	Collocamento mirato	<b>Addetto/esperto per l'occupazione mirata</b>
		Avviamento a selezione negli enti pubblici e nella p.a.	<b>Addetto pratiche amministrative</b>
		Gestione dello stato di disoccupazione	<b>Addetto pratiche amministrative</b>
		Gestione della scheda anagrafico-professionale	<b>Addetto pratiche amministrative</b>
		Gestione delle liste di mobilità	<b>Addetto pratiche amministrative</b>
	<b>Servizi alle Imprese</b>	Accesso ed informazione	Informazioni
Accesso ed informazione		Promozione della rete dei servizi per il lavoro	<b>Progettista degli strumenti per il lavoro</b>
Facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro		Accesso al sistema di intermediazione	<b>Progettista degli strumenti per il lavoro</b>
Accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro		Incontro domanda offerta di lavoro	<b>Progettista per l'occupazione</b>
Pratiche amministrative		Gestione delle assunzioni obbligatorie	<b>Addetto pratiche amministrative</b>



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

In riferimento alle figure professionali sopra identificate, è opportuno ribadire quanto sottolineato nei documenti di programmazione della R.A.S. riguardo all'importanza di dedicare ampio spazio ad azioni di formazione ed aggiornamento in favore degli operatori dedicati all'erogazione dei servizi. La qualità di quest'ultimi, infatti, passa anche e soprattutto attraverso le qualità professionali degli operatori, come evidenziato nel Piano regionale per i servizi, le politiche e l'occupazione 2011-2014.

Tale documento mette in luce la necessità di impiegare risorse in possesso di adeguate competenze e, al fine di salvaguardare le professionalità e l'esperienza maturata dal personale già impegnato nell'erogazione dei servizi ma, al tempo stesso, di rendere il sistema più funzionale e rispondente alle mutate esigenze del mercato del lavoro, prevede dei percorsi di aggiornamento ed affiancamento, volti anche al rafforzamento delle competenze inerenti all'utilizzo del S.I.L. ed alla creazione e gestione delle reti.

Preme, infine, evidenziare che gli standard proposti nel presente documento sono oggetto di validazione e condivisione con l'implementazione del "Piano regionale di formazione ed accompagnamento dei soggetti accreditati alla erogazione dei servizi per l'omogeneizzazione delle metodologie e delle prestazioni dei Servizi per l'Impiego".

#### **Gli Standard "fisici"**

---

In via preliminare rispetto alla definizione degli standard relativi a ciascun servizio, si è provveduto all'individuazione degli "Standard di erogazione dei servizi", con l'obiettivo di identificare i **requisiti fisici, tecnologici e professionali** della struttura in termini generali, a prescindere, cioè, da eventuali peculiarità dell'utenza e del contesto di riferimento.

In sostanza, essi individuano e rappresentano dei parametri "comuni" a tutti i punti di erogazione dei servizi e a tutti gli operatori della rete pubblico/privata e si pongono, inoltre, quali elementi necessari ai fini della valutazione dei risultati delle prestazioni erogate. A tali parametri generali devono adeguarsi tutte le risorse, intese in un'ampia accezione, da impiegare nell'erogazione dei servizi.

Quanto ai REQUISITI FISICI della struttura, essi si riferiscono agli aspetti inerenti alle caratteristiche fisiche, logistiche e di accesso della stessa giudicati necessari ai fini di un'erogazione dei servizi in una logica di qualità.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

La definizione degli standard relativi a tali elementi è stata effettuata secondo parametri volti a garantirne l'adeguatezza (rispetto alla normativa vigente ed in relazione ai servizi erogati) e l'accessibilità, per garantire un'agevole identificazione e fruibilità della struttura da parte degli utenti.

Gli elementi presi in considerazione hanno riguardato:

Immobili, impianti, attrezzature in sicurezza
Barriere architettoniche
Disponibilità di spazi e locali in funzione del tipo di prestazioni erogate
Segnaletica per favorire la visibilità e l'utilizzo dei servizi
Orario di apertura al pubblico dei servizi (per le prestazioni ad erogazione immediata)
Dispositivi per gestione afflusso/contatti
Risorse professionali specialistiche
Modalità di accesso alle prestazioni
Azioni informative periodiche per utenti-persone e datori di lavoro (spot televisivi, giornali, diffusione opuscoli, ecc.)

I REQUISITI TECNOLOGICI, relativi alle attrezzature ed agli strumenti tecnologici impiegati nell'erogazione dei servizi, sono stati "standardizzati" secondo criteri di funzionalità ed adeguatezza degli stessi. Nello specifico, gli elementi considerati sono stati i seguenti:

Sistema informativo per la gestione dei servizi per il lavoro (adempimenti e prestazioni)
Attrezzature e postazioni informatiche
Gestione e aggiornamento dei percorsi utenti nei servizi
Gestione banche dati previste/operanti

I REQUISITI PROFESSIONALI, infine, afferenti alle qualità professionali degli operatori preposti all'erogazione dei servizi, sono stati individuati in riferimento ai seguenti aspetti:

Competenze specialistiche (esperti/traduttore LIS/mediatore linguistico-culturale/ecc.) Livello di istruzione
Esperienza professionale nei servizi per il lavoro o servizi assimilabili
Competenze specifiche nelle prestazioni erogate



**REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

A maggior esplicazione di quanto sopra, si riportano di seguito le schede degli “Standard di erogazione dei servizi”:

<b>REQUISITI FISICI DELLA STRUTTURA</b>	
Immobili, impianti, attrezzature in sicurezza	In conformità alla normativa in materia di igiene e sicurezza
Barriere architettoniche	In conformità alla normativa in tema di accessibilità alle persone con disabilità
Disponibilità di spazi e locali in funzione del tipo di prestazioni erogate	Almeno uno spazio/locale: attrezzato per l’attesa – riservato per colloqui individuali – per colloqui attività di gruppo – dedicato all’auto-consultazione
Segnaletica per favorire la visibilità e l’utilizzo dei servizi	Presenza di segnaletica esterna (stradale e sull’edificio) e segnaletica interna (idonea alla identificazione dei servizi e degli operatori) in plurilingua (inglese e/o altra lingua in funzione contesto territoriale)
Orario di apertura al pubblico dei servizi (per le prestazioni ad erogazione immediata)	Almeno 5 ore di apertura al pubblico – dal lunedì al venerdì - e 2 pomeriggi
Dispositivi per gestione afflusso/contatti	Sistemi basati sul ticket in accesso, con preferenza per gli appuntamenti
Modalità di accesso alle prestazioni	Esistenza di modalità diversificate: diretta – telefono – portale – via mail – ecc.
Azioni informative periodiche per utenti-persone e datori di lavoro (spot televisivi, giornali, diffusione opuscoli, ecc.)	Almeno una volta all’anno; Animazione presso convegni, scuole, fiere ecc.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

<b>REQUISITI TECNOLOGICI</b>	
Sistema informativo per la gestione dei servizi per il lavoro (adempimenti e prestazioni)	Sistema informativo del Lavoro (SIL Sardegna)
Attrezzature e postazioni informatiche	Postazioni informatizzate (telefono/fax/pc/fotocopiatrice) Collegamento internet Indirizzo e mail del CSL Indirizzi mail degli operatori: nomeoperatore.servizio@nomecsl.it
Gestione e aggiornamento dei percorsi utenti nei servizi	Tracciabilità informatica in tempo reale per il tramite del SIL
Gestione banche dati previste/operanti	Aggiornamento in tempo reale

<b>REQUISITI PROFESSIONALI</b>	
Livello di istruzione	Almeno il diploma di istruzione secondaria superiore per gli "addetti"; Laurea o cinque anni di esperienza per gli "esperti"
Esperienza professionale nei servizi per il lavoro o servizi assimilabili	Almeno triennale per cambio servizio
Competenze specifiche nelle prestazioni erogate	Competenze certificate con bilancio di competenza, concorso, percorso formativo
Competenze specialistiche (esperti/traduttore LIS/mediatore linguistico-culturale/ecc.)	Requisiti previsti declinati in scheda di job skill



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

### **Gli Standard dei servizi alla persona**

---

Per ciascun standard di servizio individuato, riconducibile alla macrotipologia dei “Servizi alla persona”, è stata predisposta una scheda di sintesi, articolata nelle seguenti sezioni:

- in apertura, sono identificate le **finalità generali** assegnate al Servizio, attraverso la descrizione degli obiettivi/risultati del medesimo nei confronti dell’utente;
- segue, quindi, una sezione dedicata alla descrizione sintetica delle **principali attività** in cui si articola il Servizio;
- nella sezione immediatamente successiva si procede alla individuazione delle **modalità di erogazione** del Servizio (es. individuale e/o di gruppo);
- vengono poi identificati gli **utenti di riferimento** del Servizio, ossia i beneficiari potenzialmente interessati allo stesso;
- nella sezione dedicata alle **condizioni di erogazione** sono, invece, declinate le condizioni necessarie affinché la prestazione possa essere erogata/richiesta, in termini di requisiti per l’accesso e di eventuali priorità/precedenze da parte degli utenti;
- vengono, quindi, descritti gli eventuali **output** minimi relativi al Servizio;
- di seguito, sono definite le **caratteristiche tecnico-strutturali** del Servizio, volte ad individuare gli aspetti necessari - in termini di risorse strumentali, logistiche e di aspetti operativi inerenti a modalità e condizioni di svolgimento delle attività – per l’erogazione del Servizio/prestazione;
- infine, nella sezione conclusiva, sono declinate le **caratteristiche professionali** della figura individuata per l’erogazione della prestazioni, in termini di conoscenze, capacità, comportamenti e compiti richiesti.

Di seguito le schede dei 13 servizi alla persona descritti in termini di standard regionali.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

SERVIZI ALLE PERSONE	Funzione : <b>ACCESSO E INFORMAZIONE</b>
	Servizio : <b>INFORMAZIONI</b>
<b>FINALITA'</b>	Facilitare e sostenere l'utente nell'acquisizioni di informazioni utili ad orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e presentare i servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata
<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Informazioni sui servizi disponibili/offerti dalla rete regionale per la ricerca di lavoro e formazione e sulle modalità di accesso</li><li>✓ Rinvio ad altri servizi specialistici della rete (per lo svantaggio, per la formazione, ecc.)</li><li>✓ Messa a disposizione di strumenti di auto-consultazione dei servizi e delle offerte di lavoro</li></ul>
<b>MODALITA' E DURATA</b>	Individuale a sportello (15 minuti massimo); in auto-consultazione, presso la sede del CSL; sul sito del CSL
<b>UTENTI DI RIFERIMENTO</b>	Inoccupati, disoccupati, occupati
<b>CONDIZIONI DI EROGAZIONE</b>	Su richiesta degli utenti
<b>OUTPUT</b>	Definizione appuntamento con altri servizi; invio ad altri servizi
<b>CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI</b>	Punto di contatto/accoglienza con spazio di attesa; bacheca per le opportunità lavorative e di politiche per il lavoro e formative; Spazio attrezzato per l'auto-consultazione di materiali informativi, anche in lingua straniera; Sito internet aggiornato con informazioni su servizi e misure attive ( <a href="http://www.sardegنالavoro.it">www.sardegنالavoro.it</a> ); Collegamento ad internet

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:

STANDARD SPECIFICI	
<b>Aggiornamento materiale informativo</b>	Disponibilità di procedure operative sulle modalità di aggiornamento
<b>Materiale informativo sui servizi offerti</b>	Supporto illustrativo dei servizi offerti
<b>Tempi di accesso all'erogazione di informazioni</b>	Immediato – Attesa media non superiore a 15 minuti



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Servizi offerti e/o disponibili presso il CSL</li><li>- Normativa relativa al Mercato del Lavoro</li><li>- Metodi, strumenti e procedure per l'erogazione dei servizi</li><li>- Organizzazione dei servizi pubblici territoriali</li><li>- Banche dati e documentazione specialistica relative a settori di produzione di beni o servizi</li></ul> <p><b>CAPACITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Individuare interessi, aspettative e bisogni dell'utente</li><li>- Interrogare banche dati</li><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica del SIL Sardegna per le aree di competenza</li><li>- Supportare la consultazione dei vari materiali disponibili</li><li>- Selezionare ed esporre informazioni di interesse</li><li>- Coordinare ed integrare le proprie attività con le altre specializzazioni del CSL</li></ul> <p><b>COMPORTAMENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ascoltare le esigenze del proprio interlocutore</li><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Essere disponibili a fornire chiarimenti e spiegazioni</li><li>- Adeguare il proprio linguaggio e le proprie azioni ai diversi segmenti di utenza</li><li>- Presentare un'immagine positiva dei servizi offerti dal CSL</li></ul> <p><b>COMPITI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fornire informazioni ed assistere gli utenti nelle attività di consultazione</li><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica per la raccolta dei dati anagrafici e professionali dell'utente</li><li>- Verificare la posizione amministrativa (appartenenza a categorie svantaggiate)</li><li>- Rilevare ed identificare le esigenze dell'utente</li><li>- Indirizzare l'utente verso ulteriori servizi del CSL o offerti dal territorio</li><li>- Selezionare informazioni e curare l'aggiornamento delle bacheche e degli spazi espositivi del CSL</li><li>- Proporre al responsabile del CSL la realizzazione di brochure, materiali a stampa ecc.</li></ul>
---	--



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

SERVIZI ALLE PERSONE	Funzione: <b>ACCESSO E INFORMAZIONE</b>
	Servizio : <b>ACCOGLIENZA</b>
<b>FINALITA'</b>	Garantire all'utente la possibilità di richiesta e rilascio della DID, aggiornamento delle schede anagrafico – professionali e presa in carico mediante colloquio individuale per la sottoscrizione del Patto di Servizio
<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Verifica dei dati dell'utente già presenti nel sistema informativo;</li><li>✓ (eventuale) iscrizione nell'elenco anagrafico;</li><li>✓ Acquisizione e registrazione della "dichiarazione di immediata disponibilità" (DID);</li><li>✓ Verifica/accertamento status utente rispetto al lavoro;</li><li>✓ Rilascio del certificato di stato di disoccupazione;</li><li>✓ Presa in carico dell'utente e (eventuale) sottoscrizione del patto di servizio (PdS);</li><li>✓ Trattamento e registrazione dati nel sistema informativo</li></ul>
<b>MODALITA' E DURATA</b>	Individuale a sportello – 15 minuti al massimo
<b>UTENTI DI RIFERIMENTO</b>	Inoccupati/ disoccupati/ occupati
<b>CONDIZIONI DI EROGAZIONE</b>	Su richiesta degli utenti attraverso la sottoscrizione di "dichiarazione di immediata disponibilità" (DID)
<b>OUTPUT</b>	Registrazione o aggiornamento scheda anagrafica sul Sistema informativo; Appuntamento con il servizio orientamento/altri servizi
<b>CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI</b>	Postazione attrezzata e riservata; banca dati; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo SIL Sardegna; strumentazione e modulistica di supporto; procedura per la definizione degli appuntamenti con il servizio Orientamento

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

<b>STANDARD SPECIFICI</b>	
<b>Tempi di erogazione</b>	15 minuti
<b>Tempi di registrazione/rila-scio della DID</b>	Immediato
<b>Sottoscrizione PdS</b>	Al momento della DID o in sede di colloquio di orientamento

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Servizi offerti e/o disponibili presso il CSL</li><li>- Normativa relativa al Mercato del Lavoro</li><li>- Metodi, strumenti e procedure per l'erogazione dei servizi</li><li>- Organizzazione dei servizi pubblici territoriali</li><li>- Banche dati e documentazione specialistica relative a settori di produzione di beni o servizi</li><li>- Utilizzo dei pertinenti applicativi del SIL Sardegna</li></ul> <p><b>CAPACITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Individuare interessi, aspettative e bisogni dell'utente</li><li>- Interrogare banche dati</li><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica per le aree di competenza</li><li>- Supportare la consultazione dei vari materiali disponibili</li><li>- Selezionare ed esporre informazioni di interesse</li><li>- Coordinare ed integrare le proprie attività con le altre specializzazioni del CSL</li></ul> <p><b>COMPORAMENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ascoltare le esigenze del proprio interlocutore</li><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Essere disponibili a fornire chiarimenti e spiegazioni</li><li>- Adeguare il proprio linguaggio e le proprie azioni ai diversi segmenti di utenza</li><li>- Presentare un'immagine positiva dei servizi offerti dal CSL</li></ul> <p><b>COMPITI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fornire informazioni ed assistere gli utenti nelle attività di consultazione</li><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica per la raccolta dei dati anagrafici e professionali dell'utente</li><li>- Verificare la posizione amministrativa (appartenenza a categorie svantaggiate)</li><li>- Rilevare ed identificare le esigenze dell'utente</li><li>- Indirizzare l'utente verso ulteriori servizi del CSL o offerti dal territorio</li><li>- Selezionare informazioni e curare l'aggiornamento delle bacheche e degli spazi espositivi del CSL</li><li>- Proporre al responsabile del CSL la realizzazione di brochure, materiali a stampa ecc.</li></ul>
---	---



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

SERVIZI ALLE PERSONE	Funzione: <b>ORIENTAMENTO DI PRIMO LIVELLO</b>
	Servizio: <b>ORIENTAMENTO</b>
<b>FINALITA'</b>	Sostenere l'utente nella costruzione e definizione di un percorso personalizzato utile a consentirgli di sviluppare conoscenze sulle proprie inclinazioni e capacità (inserimento nel mondo del lavoro/approfondimento degli studi)
<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Colloqui di orientamento di primo livello: prima ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità ed attitudini dell'utente; prima analisi della storia professionale/formativa dell'utente;</li><li>✓ Analisi dei desiderata lavorativi dell'utente;</li><li>✓ Definizione del Piano di Azione Individuale (proposta di adesione a misure commisurate al fabbisogno espresso);</li><li>✓ Supporto nella redazione del curriculum vitae</li></ul>
<b>MODALITA' E DURATA</b>	Incontri individuali – 40 minuti
<b>UTENTI DI RIFERIMENTO</b>	Inoccupati/ disoccupati/ occupati
<b>CONDIZIONI DI EROGAZIONE</b>	Su richiesta degli utenti; A fronte della sottoscrizione di "dichiarazione di immediata disponibilità" (DID);
<b>OUTPUT</b>	Piano di Azione Individuale sottoscritto e registrato sul sistema informativo (nel caso di mancata firma l'informazione viene registrata dal sistema)
<b>CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI</b>	Spazio e postazione attrezzati ed isolati (a tutela della privacy); collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo SIL Sardegna; materiale illustrativo di supporto

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

<b>STANDARD SPECIFICI</b>	
<b>Tempi di accesso al colloquio di orientamento</b>	Meno di tre mesi dalla sottoscrizione della DID
<b>Modalità e durata</b>	Durata non inferiore a 40 minuti, due max tre incontri

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Normativa relativa al Mercato del Lavoro</li><li>- Misure e programmi di sostegno all'occupazione</li><li>- Principali fonti informative sul Mercato del Lavoro</li><li>- Mercato del Lavoro e figure professionali locali</li><li>- Teorie e tecniche e strumenti connessi all'orientamento</li></ul>
	<b>CAPACITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Raccogliere ed analizzare informazioni professionali dell'utente</li><li>- Individuare e valorizzare le competenze espresse ed inespresse dell'utente</li><li>- Assistere l'utente nella elaborazione di un progetto di sviluppo professionale</li><li>- Individuare i servizi di interesse interni o esterni al CSL per l'utente</li><li>- Erogare informazioni sulle opportunità formative e professionali</li><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica in tutte le sue potenzialità</li></ul>
	<b>COMPORTAMENTI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ascoltare le esigenze del proprio interlocutore</li><li>- Comunicare in modo efficace</li><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Riconoscere e valorizzare le potenzialità delle persone</li><li>- Rispettare la segretezza delle informazioni</li><li>- Saper motivare l'interlocutore</li><li>- Facilitare processi di scelta e di presa delle decisioni</li></ul>
	<b>COMPITI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Organizzare e gestire colloqui di orientamento individuali e di gruppo</li><li>- Analizzare le attitudini e le competenze dell'utente e definire una strategia ed un progetto di sviluppo professionale</li><li>- Realizzare attività di orientamento formativo</li><li>- Supportare la produzione di documenti necessari all'utente per un'efficace ed attiva ricerca di lavoro: curriculum vitae, progetto professionale, ecc.</li><li>- Indirizzare gli utenti verso percorsi formativi, tirocini, stage, ecc. rispondenti alle loro potenzialità di sviluppo professionale</li></ul>



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

<b>SERVIZI ALLE PERSONE</b>	<b>Funzione: FACILITAZIONE DELL'INCONTRO TRA DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO</b>
	<b>Servizio: ACCOMPAGNAMENTO ALLO SVILUPPO DELL'OCCUPABILITÀ (ex accompagnamento al lavoro)</b>
<b>FINALITA'</b>	Fornire supporto all'utente nell'individuazione, scelta e partecipazione a misure attive, volte ad accrescerne il grado di occupabilità e la realizzazione dei desiderata professionali
<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ elaborazione e presentazione di proposte/misure attive di sostegno all'inserimento lavorativo (offerte lavorative; tirocini formativi/professionali;</li><li>✓ percorsi formativi; azioni di riqualificazione; erogazione di voucher, ecc.);</li><li>✓ elaborazione di proposte di formazione professionale e/o apprendistato ai fini dell'espletamento dell'obbligo formativo;</li><li>✓ verifica e valutazione delle proposte/misure di sostegno all'inserimento lavorativo in relazione alla situazione utente (disponibilità-interesse -motivazione);</li><li>✓ redazione di un progetto/percorso personalizzato di inserimento lavorativo (può prevedere l'erogazione di voucher/assegni di servizio per la conciliazione, ecc.);</li><li>✓ attivazione/implementazione delle misure proposte;</li><li>✓ trattamento e registrazione dati nel sistema informativo</li></ul>
<b>MODALITA' E DURATA</b>	Incontri individuali o di gruppo : 60 minuti
<b>UTENTI DI RIFERIMENTO</b>	Inoccupati/disoccupati/occupati; Adolescenti e giovani; inoccupati e disoccupati di lunga durata ; Donne in reinserimento lavorativo
<b>CONDIZIONI DI EROGAZIONE</b>	A fronte rilascio DID e sottoscrizione del PdS; su richiesta (occupati)
<b>OUTPUT</b>	Non vi sono output fisici specifici; Registrazione del servizio nel Piano di Azione Individuale
<b>CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI</b>	Spazio e postazione attrezzati e riservati; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo SIL Sardegna; strumentazione e modulistica di supporto



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:

STANDARD SPECIFICI	
<b>Accesso al servizio</b>	Solo su appuntamento Possibile partecipazione di testimoni privilegiati agli incontri di gruppo (Sindacati, formazione, esperti)
<b>Formalizzazione di un progetto/percorso personalizzato</b>	Integrazione Patto di Servizio con misure concordate (piano individuale)
<b>Attivazione di azioni di accompagnamento al lavoro e alla formazione per gli utenti con Patto di Servizio</b>	Almeno 1 misura entro 3 mesi dal piano concordato
<b>Gestione delle misure attivate</b>	Almeno 1 azione di verifica

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Regole e funzionamento del mercato del lavoro</li><li>- Elementi di legislazione sul lavoro dipendente, autoimpiego e creazione di impresa</li><li>- Misure e programmi di sostegno all'occupazione, all'autoimpiego ed all'autoimprenditorialità</li><li>- Normative ed incentivi per lo sviluppo di attività lavorative ed imprenditoriali</li><li>- Normative ed incentivi per l'inserimento occupazionali delle fasce deboli</li><li>- Reti e servizi sul territorio</li><li>- Ricognizione della D/O di lavoro sul territorio, dei bisogni formativi di imprese e delle caratteristiche dei profili professionali</li><li>- Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li><li>- Metodi di analisi di profili e competenze professionali</li><li>- Strumenti di indagine econometria</li></ul>
	<b>CAPACITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Individuare interessi e aspettative dell'utente</li><li>- Interrogare banche dati</li><li>- Utilizzare schede di rilevazione fabbisogni professionali e formativi nelle aziende</li></ul>



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aggiornare banche dati informatizzate e cartacee</li><li>- Organizzare e gestire riunioni/incontri</li><li>- Produrre abstract/schede di sintesi delle informazioni</li><li>- Analizzare i prodotti delle attività di orientamento e fabbisogni aziende</li><li>- Erogare informazioni sulle opportunità formative e professionali</li><li>- Individuare un contesto idoneo all'inserimento lavorativo</li><li>- Utilizzare applicativi della piattaforma tecnologica SIL Sardegna e banche dati</li><li>- Effettuare sistematici benchmarking</li></ul> <p><b>COMPORAMENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicare in modo efficace</li><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Lavorare positivamente con ogni segmento di utenza</li><li>- Organizzare in categorie dati ed informazioni</li><li>- Prendere decisioni a partire dall'analisi di dati e situazioni</li><li>- Presentare un'immagine positiva del servizio</li><li>- Prospettare ipotesi e metodi di soluzione</li><li>- Agire con comportamenti proattivi nei confronti delle Istituzioni, del mondo imprenditoriale e dei diversi segmenti di utenza</li></ul> <p><b>COMPITI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscere ed analizzare la composizione quali-quantitativa del mercato del lavoro locale, rapportandosi con le istituzioni che raccolgono dati e notizie in merito (Camere di Commercio, ISTAT, organizzazioni datoriali, banca dati SIL Sardegna, ecc.)</li><li>- Analizzare i flussi in entrata ed in uscita dell'utenza avviata al lavoro (dinamiche occupazionali)</li><li>- Contattare le imprese ed intervistare imprenditori e dirigenti per conoscere i fabbisogni formativi e definirne i trend evolutivi</li><li>- Raccogliere, in occasione di riunioni/incontri con le aziende e/o con le associazioni di rappresentanza, eventuali domande di lavoro delle imprese</li><li>- Aggiornare la banca dati ed informare per competenza l'esperto degli strumenti di lavoro</li><li>- Redigere rapporti sull'andamento e sullo sviluppo dei vari settori produttivi utili alla programmazione dell'offerta formativa regionale</li><li>- Fornire informazioni all'addetto all'orientamento, al progettista degli strumenti per il lavoro, all'esperto in promozioni di nuove attività economiche, all'operatore soggetti svantaggiati e al direttore del CSL</li><li>- Acquisire informazioni dall'addetto alle pratiche amministrative</li></ul>
--	---



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

<b>SERVIZI ALLE PERSONE</b>	<b>Funzione: FACILITAZIONE DELL'INCONTRO TRA DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO</b>
	<b>Servizio : ACCESSO AL SISTEMA DI INTERMEDIAZIONE</b>
<b>FINALITA'</b>	Sostenere l'utente a formulare la propria candidatura ed assicurare che sia valutabile per le offerte di lavoro pertinenti al proprio profilo professionale e ai vincoli dichiarati e promuovere la diffusione delle opportunità di lavoro raccolte dai servizi in ottica di pari opportunità
<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ acquisizione e gestione delle candidature/dati curriculari;</li><li>✓ analisi e valutazione del profilo professionale in funzione delle domande raccolte;</li><li>✓ trattamento e registrazione dati nel sistema informativo (candidature);</li><li>✓ pubblicizzazione/segnalazione delle vacancy;</li><li>✓ aggiornamento delle offerte di lavoro</li></ul>
<b>MODALITA' E DURATA</b>	Parte in presenza individuale o di gruppo e parte in back office: minimo un'ora
<b>UTENTI DI RIFERIMENTO</b>	inoccupati/disoccupati/occupati; giovani per apprendistato in diritto-dovere
<b>CONDIZIONI DI EROGAZIONE</b>	su richiesta degli utenti e promozione del servizio da parte del CSL
<b>OUTPUT</b>	Registrazione del servizio nel PAI; Invio a colloqui di lavoro; Inserimenti al lavoro
<b>CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI</b>	Postazione attrezzata; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo SIL Sardegna; collegamento con le reti nazionali previste; strumentazione e modulistica di supporto



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:

<b>STANDARD SPECIFICI</b>	
<b>Aggiornamento richieste di personale da parte dei datori di lavoro</b>	In tempo reale
<b>Modalità di pubblicizzazione/diffusione vacancy</b>	Presso struttura e almeno 1 delle seguenti modalità: sito internet –Giornali/TV a diffusione locale –SmS – mail – facebook o social network in genere - SIL Sardegna – Sardegna Lavoro
<b>Relazione con altri servizi</b>	Questo servizio è strettamente connesso ai servizi di scouting ed incrocio D/O verso le imprese; Incontro D/O; Accesso al sistema di intermediazione per imprese

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Regole e funzionamento del Mercato del Lavoro</li><li>- Elementi di legislazione sul lavoro dipendente, autoimpiego e creazione di impresa</li><li>- Misure e programmi di sostegno all'occupazione, all'autoimpiego ed all'autoimprenditorialità</li><li>- Normative ed incentivi per lo sviluppo di attività lavorative ed imprenditoriali</li><li>- Normative ed incentivi per l'inserimento occupazionali delle fasce deboli</li><li>- Reti e servizi sul territorio</li><li>- Ricognizione della D/O di lavoro sul territorio, dei bisogni formativi di imprese e delle caratteristiche dei profili professionali</li><li>- Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li><li>- Metodi di analisi di profili e competenze professionali</li><li>- Strumenti di indagine econometrica</li></ul> <b>CAPACITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Individuare interessi e aspettative dell'utente</li><li>- Utilizzare schede di rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi nelle aziende</li><li>- Aggiornare banche dati informatizzate e cartacee</li></ul>
---	--



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organizzare e gestire riunioni/incontri</li><li>- Produrre abstract/schede di sintesi delle informazioni</li><li>- Analizzare i prodotti delle attività di orientamento e i fabbisogni delle aziende</li><li>- Erogare informazioni sulle opportunità formative e professionali</li><li>- Individuare un contesto idoneo all’inserimento lavorativo</li><li>- Utilizzare applicativi della piattaforma tecnologica e banche dati; Effettuare sistematici benchmarking</li></ul> <p><b>COMPORAMENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicare in modo efficace</li><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Lavorare positivamente con ogni segmento di utenza</li><li>- Organizzare in categorie dati ed informazioni</li><li>- Prendere decisioni a partire dall’analisi di dati e situazioni</li><li>- Presentare un’immagine positiva del servizio</li><li>- Prospettare ipotesi e metodi di soluzione</li><li>- Agire con comportamenti proattivi nei confronti delle Istituzioni, del mondo imprenditoriale e dei diversi segmenti di utenza</li></ul> <p><b>COMPITI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Consultare e aggiornare la banca dati imprese e la banca dati persone nel SIL Sardegna</li><li>- Acquisire domande di lavoro dalle imprese ed inserirle nella banca dati imprese (pubblicazione annunci)</li><li>- Promuovere l’utilizzo del sistema di matching del SIL Sardegna</li><li>- Incrociare la domanda e l’offerta di lavoro, preselezionando per le imprese una rosa di candidati, il cui profilo è coerente con la domanda e offrendo alle persone opportunità di selezione coerenti con il proprio piano di sviluppo professionale</li><li>- Fornire consulenza alle imprese in ordine alle diverse condizioni di “relazione di lavoro” (contratti a tempo determinato, indeterminato, full time, part time, collaborazioni, a progetto, a causa mista, ecc.)</li><li>- Fornire consulenza alle imprese in merito ad agevolazioni, incentivi e misure di politica attiva (tirocini formativi, stage, apprendistato, ecc.) per un inserimento meno oneroso dei lavoratori in azienda</li><li>- Fornire consulenza alle persone sulle diverse forme contrattuali e sulle opportunità più vantaggiose e coerenti con il loro profilo professionale</li><li>- Fornire informazioni all’addetto all’orientamento, all’esperto in promozione di nuove attività economiche ed al direttore del CSL</li><li>- Acquisire informazioni dall’addetto alle pratiche amministrative e dall’analista dei fabbisogni di lavoro</li></ul>
--	---



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

<b>SERVIZI ALLE PERSONE</b>	<b>Funzione: ACCESSO AI PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO</b>
	<b>Servizio : INCONTRO DOMANDA OFFERTA DI LAVORO</b>
<b>FINALITA'</b>	Sostenere ed agevolare l'utente nell'incontro con i datori di lavoro che abbiano presentato richieste di personale
<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- individuazione/estrazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della richiesta di lavoro (pre-selezione);</li><li>- raccolta/trattamento di auto-candidature;</li><li>- verifica della disponibilità utenti pre-selezionati per le candidature;</li><li>- azioni di intermediazione/promozione con i datori di lavoro;</li><li>- trattamento e registrazione dati nel sistema informativo</li></ul>
<b>MODALITA' E DURATA</b>	Parte in presenza individuale o di gruppo e parte in back office: minimo un'ora
<b>UTENTI DI RIFERIMENTO</b>	occupati/disoccupati/ inoccupati; giovani per apprendistato in diritto-dovere
<b>CONDIZIONI DI EROGAZIONE</b>	su richiesta del servizio "accesso al sistema di intermediazione"
<b>OUTPUT</b>	Registrazione del servizio nel PAI; Invio a colloqui di lavoro; Inserimenti al lavoro
<b>CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI</b>	Postazione attrezzata; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo SIL Sardegna; collegamento con le reti nazionali previste; strumentazione e modulistica di supporto



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:

STANDARD SPECIFICI	
<b>Accesso al servizio</b>	Solo su appuntamento Possibile partecipazione di testimoni privilegiati (Sindacati, enti di formazione, esperti di settore)
<b>Formalizzazione di un progetto/percorso personalizzato</b>	Integrazione Patto di Servizio con misure concordate

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Regole e funzionamento del Mercato del Lavoro</li><li>- Elementi di legislazione sul lavoro dipendente, autoimpiego e creazione di impresa</li><li>- Misure e programmi di sostegno all'occupazione, all'autoimpiego ed all'autoimprenditorialità</li><li>- Normative ed incentivi per lo sviluppo di attività lavorative ed imprenditoriali</li><li>- Normative ed incentivi per l'inserimento occupazionali delle fasce deboli</li><li>- Reti e servizi sul territorio</li><li>- Ricognizione della D/O di lavoro sul territorio, dei bisogni formativi di imprese e delle caratteristiche dei profili professionali</li><li>- Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li><li>- Metodi di analisi di profili e competenze professionali</li><li>- Strumenti di indagine econometrica</li></ul>
	<b>CAPACITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Individuare interessi e aspettative dell'utente</li><li>- Utilizzare schede di rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi nelle aziende</li><li>- Aggiornare banche dati informatizzate e cartacee</li><li>- Organizzare riunioni/incontri</li><li>- Produrre abstract/schede di sintesi delle informazioni</li><li>- Analizzare i prodotti delle attività di orientamento e i fabbisogni delle aziende</li><li>- Erogare informazioni sulle opportunità formative e professionali</li><li>- Individuare un contesto idoneo all'inserimento lavorativo</li></ul>



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilizzare applicativi della piattaforma tecnologica e banche dati</li><li>- Effettuare sistematici benchmarking</li></ul> <p><b>COMPORAMENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicare in modo efficace</li><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Lavorare positivamente con ogni segmento di utenza</li><li>- Organizzare in categorie dati ed informazioni</li><li>- Prendere decisioni a partire dall'analisi di dati e situazioni</li><li>- Presentare un'immagine positiva del servizio</li><li>- Prospettare ipotesi e metodi di soluzione</li><li>- Agire con comportamenti proattivi nei confronti delle Istituzioni, del mondo imprenditoriale e dei diversi segmenti di utenza</li></ul> <p><b>COMPITI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Consultare e aggiornare la banca dati imprese e la banca dati persone nel SIL Sardegna</li><li>- Acquisire domande di lavoro dalle imprese ed inserirle nella banca dati imprese (pubblicazione annunci)</li><li>- Incrociare la domanda e l'offerta di lavoro tramite il sistema di matching del SIL Sardegna</li><li>- preselezionando per le imprese una rosa di candidati, il cui profilo è coerente con la domanda e</li><li>- offrendo alle persone opportunità di selezione coerenti con il proprio piano di sviluppo professionale</li><li>- Fornire consulenza alle imprese in ordine alle diverse opzioni di "relazione di lavoro" (contratti a tempo determinato, indeterminato, full time, part time, collaborazioni, a progetto, a causa mista, ecc.)</li><li>- Fornire consulenza alle imprese in merito ad agevolazioni, incentivi e misure di politica attiva (tirocini formativi, stage, apprendistato, ecc.) per un inserimento meno oneroso dei lavoratori in azienda</li><li>- Fornire consulenza alle persone sulle diverse forme contrattuali e sulle opportunità più vantaggiose e coerenti con il loro profilo professionale</li><li>- Fornire informazioni all'addetto all'orientamento, all'esperto in promozione di nuove attività economiche ed al direttore del CSL</li><li>- Acquisire informazioni dall'addetto alle pratiche amministrative e dall'analista dei fabbisogni di lavoro</li></ul>
--	---



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

SERVIZI ALLE PERSONE	Funzione: <b>ORIENTAMENTO SPECIALISTICO</b>
	Servizio : <b>ORIENTAMENTO E AUTOPROMOZIONE</b>
<b>FINALITA'</b>	Sostenere l'utente nell'individuazione dell'obiettivo professionale e del percorso soggettivo utile a promuoverne l'inserimento/reinserimento o a migliorarne la posizione nel mercato
<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Consulenza orientativa relativa al Mercato del lavoro ed alla formazione;</li><li>✓ Consulenza orientativa specifica ai giovani per l'espletamento dell'obbligo formativo;</li><li>✓ Valutazione approfondita del fabbisogno formativo e professionale dell'utente;</li><li>✓ Predisposizione bilancio di competenze;</li><li>✓ Assistenza tecnico-operativa (redazione cv; supporto alla presentazione domande di lavoro, ecc.);</li><li>✓ Sviluppo del Piano di Azione Individuale precedentemente sottoscritto;</li><li>✓ Proposta di azioni specifiche di formazione e formazione orientativa (Sessioni di gruppo tecniche di ricerca del lavoro, preparazione ai colloqui, sviluppo competenze, iniziative di supporto alla creazione di impresa, ecc.);</li><li>✓ Attivazione/implementazione delle misure previste;</li><li>✓ Rinvio con appuntamento al servizio di "accompagnamento allo sviluppo dell'occupabilità" ;</li><li>✓ Trattamento e registrazione dei dati nel sistema informativo</li></ul>
<b>MODALITA' E DURATA</b>	Incontri individuali (almeno due): durata minima 40 minuti
<b>UTENTI DI RIFERIMENTO</b>	Inoccupati/ disoccupati; Adolescenti e giovani Inoccupati/disoccupati di lunga durata (comprese le donne in reinserimento lavorativo); Occupati
<b>CONDIZIONI DI EROGAZIONE</b>	Sulla base del Patto di Servizio e dei successivi aggiornamenti ed integrazioni
<b>OUTPUT</b>	Registrazione del servizio sul Piano di Azione Individuale; Bilancio di competenze, copia consegnata all'utente
<b>CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI</b>	Spazio e postazione attrezzati e riservati per incontri/colloqui individuali e di gruppo; collegamento ad internet; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo SIL Sardegna



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:

<b>STANDARD SPECIFICI</b>	
<b>Formalizzazione di un progetto/percorso personalizzato</b>	Integrazione Patto di Servizio con azioni concordate (piano individuale)
<b>Utenti che hanno ricevuto proposte di orientamento e/o autopromozione</b>	100% utenti con Patto di Servizio (percentuali inferiori vanno esplicitate) se non è già stata formulata proposta per azioni di accompagnamento all'inserimento professionale od alla formazione
<b>Attivazione di misure di orientamento e/o auto-promozione</b>	Almeno una misura entro 30 gg. dal piano concordato (qualora non siano già state attivate delle azioni di accompagnamento all'inserimento professionale od alla formazione)
<b>Tempi di accesso ad attività di assistenza tecnico-operativa</b>	Entro il termine di 10 gg. dalla richiesta (da abbassare a 5 gg. con il supporto delle tecnologie informatiche)

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Normativa relativa al Mercato del Lavoro</li><li>- Misure e programmi di sostegno all'occupazione</li><li>- Principali fonti informative sul Mercato del Lavoro</li><li>- Mercato del Lavoro e figure professionali locali</li><li>- Teorie e tecniche e strumenti connessi all'orientamento</li></ul>
	<b>CAPACITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Raccogliere ed analizzare informazioni professionali dell'utente</li><li>- Individuare e valorizzare le competenze espresse ed inespresse dell'utente</li><li>- Assistere l'utente nella elaborazione di un progetto di sviluppo professionale</li><li>- Individuare i servizi di interesse interni o esterni al CSL per l'utente</li><li>- Erogare informazioni sulle opportunità formative e professionali</li></ul>



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica del SIL Sardegna in tutte le sue potenzialità</li></ul> <p><b>COMPORAMENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ascoltare le esigenze del proprio interlocutore</li><li>- Comunicare in modo efficace</li><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Riconoscere e valorizzare le potenzialità delle persone</li><li>- Rispettare la segretezza delle informazioni</li><li>- Saper motivare l'interlocutore</li><li>- Facilitare processi di scelta e di presa delle decisioni</li></ul> <p><b>COMPITI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Organizzare e gestire colloqui di orientamento individuali e di gruppo</li><li>- Analizzare le attitudini e le competenze dell'utente e definire una strategia ed un progetto di sviluppo professionale</li><li>- Realizzare attività di orientamento formativo</li><li>- Supportare la produzione di documenti necessari all'utente per un'efficace ed attiva ricerca di lavoro: curriculum vitae, bilancio di prossimità, bilancio di competenza, progetto professionale, ecc.</li><li>- Indirizzare gli utenti verso percorsi formativi, tirocini, stage, ecc. rispondenti alle loro potenzialità di sviluppo professionale</li></ul>
--	---



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

SERVIZI ALLE PERSONE	Funzione: <b>ORIENTAMENTO SPECIALISTICO</b>
	Servizio : <b>AUTOIMPIEGO</b>
<b>FINALITA'</b>	Promuovere l'imprenditorialità e l'autoimpiego attraverso attività di animazione, promozione e consulenza per la progettazione delle carriere individuali
<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informazioni ed assistenza mirata ai soggetti disoccupati che intendono avviare un'attività in proprio</li><li>- informazioni sul mercato del lavoro e sulle sue caratteristiche, sulle leggi e sul sistema delle agevolazioni finanziarie disponibili;</li><li>- colloqui informativi e di rilevamento delle motivazioni (rilevazione delle esigenze) e di valutazione del rischio e delle opportunità legate alla scelta di mettersi in proprio;</li><li>- assistenza nella fase di valutazione e definizione dell'idea imprenditoriale, analisi delle competenze possedute dall'aspirante imprenditore con valutazione dell'eventuale necessità di formazione;</li><li>- consulenza per la predisposizione del business plan e nella scelta della forma giuridica;</li><li>- verifica e tutoraggio in relazione agli adempimenti amministrativi e burocratici;</li><li>- animazione territoriale (seminari informativi, interventi formativi, workshop, laboratori didattici)</li><li>- progettazione di percorsi formativi sulle tematiche inerenti alla creazione d'impresa ed al lavoro in proprio</li></ul>
<b>MODALITA' E DURATA</b>	Individuale , presso la sede del CSL , durata non inferiore a 40 minuti
<b>UTENTI DI RIFERIMENTO</b>	Disoccupati (Aspiranti imprenditori/soggetti in difficoltà o che hanno perso la loro attività)
<b>CONDIZIONI DI EROGAZIONE</b>	su richiesta degli utenti
<b>OUTPUT</b>	Definizione appuntamento con gli altri servizi; rinvio alle strutture ed ai servizi appropriati



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

<b>CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI</b>	Spazi e postazione attrezzati e riservati; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo SIL Sardegna; collegamento con le reti nazionali previste; strumentazione e modulistica di supporto
--	---

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:

<b>STANDARD SPECIFICI</b>	
<b>Accesso al servizio</b>	Solo su appuntamento
<b>Tempi di accesso al colloquio</b>	In caso di appuntamento per il colloquio, attesa non superiore a due settimane lavorative dal momento della prenotazione

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Elementi della comunicazione interpersonale</li><li>- Il mercato del lavoro e delle sue caratteristiche</li><li>- le leggi e il sistema delle agevolazioni finanziarie disponibili;</li><li>- legislazione sul lavoro dipendente, auto-impiego e creazione di impresa</li><li>- Misure e programmi di sostegno all'occupazione, all'autoimpiego ed all'imprenditorialità</li><li>- Normative ed incentivi per lo sviluppo di attività lavorative ed imprenditoriali</li></ul> <p><b>CAPACITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Individuare interessi e aspettative dell'utente</li><li>- Valutare autonomia ed imprenditorialità dell'utente</li><li>- Informare e rilevare le motivazioni dell'utente;</li><li>- Assisterlo nella fase di valutazione e definizione dell'idea imprenditoriale;</li><li>- Analizzare le competenze possedute dall'aspirante imprenditore;</li><li>- Valutare l'eventuale necessità di formazione;</li><li>- Assisterlo per la predisposizione del business plan e la scelta della forma giuridica più appropriata;</li></ul>
---	---



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verificare e svolgere tutoraggio in relazione agli adempimenti amministrativi e burocratici;</li><li>- Svolgere attività di animazione territoriale (seminari informativi, interventi formativi, workshop, laboratori didattici)</li><li>- progettare percorsi formativi sulle tematiche inerenti alla creazione d'impresa ed al lavoro in proprio</li><li>- Utilizzare applicativi della piattaforma tecnologica del SIL Sardegna e banche dati</li></ul> <p><b>COMPORAMENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicare in modo efficace</li><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Sostenere lo sviluppo motivazionale</li><li>- Prospettare ipotesi e metodi di soluzione</li></ul> <p><b>COMPITI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Informazioni ed assistenza mirata ai soggetti che intendono avviare un'attività in proprio</li><li>- informazioni sul mercato del lavoro e sulle sue caratteristiche, sulle leggi e sul sistema delle agevolazioni finanziarie disponibili;</li><li>- colloqui informativi per la rilevazione delle esigenze e la valutazione del rischio e delle opportunità legate alla scelta di mettersi in proprio;</li><li>- assistenza nella fase di valutazione e definizione dell'idea imprenditoriale;</li><li>- consulenza per la predisposizione del business plan;</li><li>- verifica e tutoraggio in relazione agli adempimenti amministrativi e burocratici;</li><li>- animazione territoriale (seminari informativi, interventi formativi, workshop, laboratori didattici)</li><li>- progettazione di percorsi formativi sulle tematiche inerenti alla creazione d'impresa</li></ul>
--	--



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

SERVIZI ALLE PERSONE	Funzione : PRATICHE AMMINISTRATIVE
	Servizio : COLLOCAMENTO MIRATO
FINALITA'	Consentire all'utente di essere inserito nell'apposito elenco funzionale e di fruire di azioni – misure di promozione dell'inserimento e della integrazione lavorativa attraverso servizi di sostegno e di collocamento mirato
PRINCIPALI ATTIVITA'	<ul style="list-style-type: none"><li>- Inserimento, registrazione dati utente nell'elenco e rilascio della relativa certificazione (iscrizione al collocamento mirato);</li><li>- Elaborazione della scheda professionale;</li><li>- Definizione di strumenti e modalità operative per l'inserimento mirato (Comitato Tecnico) in base accertamento capacità residue;</li><li>- Gestione della documentazione afferente il collocamento mirato: documentazione relativa all'accertamento delle condizioni di disabilità e documentazione prodotta dal Comitato Tecnico; Elaborazione, verifica e valutazione di progetti di inserimento lavorativo;</li><li>- Azioni personalizzate di accompagnamento al lavoro (integrazione tra le attività di formazione, accompagnamento e tutoraggio e i servizi sociali e sanitari tramite la definizione di un progetto unitario);</li><li>- Azioni mirate di orientamento e auto-promozione;</li><li>- Formazione della graduatoria ed avviamento numerico;</li><li>- Pre-selezione su richiesta aziende per avviamenti nominativi;</li><li>- Trasmissione dei dati degli utenti tra servizi ed organismi competenti;</li><li>- Trattamento e registrazione dati nel sistema informativo SIL Sardegna</li></ul>
MODALITA' E DURATA	Su richiesta dell'utente e per promozione del servizio
UTENTI DI RIFERIMENTO	Persone/cittadini inoccupati/con disabilità e appartenenti alle categorie protette
CONDIZIONI DI EROGAZIONE	Su richiesta pervenuta dagli utenti in possesso della certificazione di disabilità e/o di appartenenza alle altre categorie protette
OUTPUT	Certificazione
CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI	Spazio e postazione attrezzati e riservati, collegamento in rete e gestione di attività tramite sistema informativo SIL Sardegna; strumentazione e modulistica di supporto



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:

<b>STANDARD SPECIFICI</b>	
<b>Procedure di gestione del collocamento mirato e relativa documentazione</b>	In conformità alle disposizioni nazionali e regionali
<b>Tempi di accesso al primo colloquio</b>	Immediato, ma preferibilmente su appuntamento
<b>Accesso al colloquio per la definizione del progetto/percorso personalizzato (a seguito formulazione della diagnosi funzionale prevista)</b>	Entro 30 gg.
<b>Progetto/percorso personalizzato</b>	Integrato con servizi socio-assistenziali e/o sanitari (l'assenza di un progetto unitario va esplicitata)
<b>Rete con servizi esterni per gestione integrata prestazioni</b>	Almeno accordo/convenzione con servizi socio sanitari e assistenziali territoriali
<b>Esito segnalazioni</b>	Entro 30 gg su richiesta dell'utente anche in base alla "tracciabilità" degli avviati al lavoro
<b>Tempi di rilascio di certificazioni</b>	Immediato

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Normativa relativa al mercato del lavoro versus segmenti di utenza svantaggiata</li><li>- Misure e programmi di sostegno all'occupazione di segmenti di utenza svantaggiata</li><li>- Principali fonti informative sul mercato del lavoro di segmenti di utenza svantaggiata</li><li>- Mercato del lavoro e figure professionali locali in condizioni di svantaggio</li><li>- Teorie e tecniche e strumenti connessi all'orientamento</li></ul>
	<b>CAPACITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Raccogliere ed analizzare informazioni professionali/personali/sociali sull'utente in condizioni di svantaggio</li></ul>



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Individuare e valorizzare le competenze espresse ed inespresse dell'utente in condizioni di svantaggio</li><li>- Assistere l'utente in condizioni di svantaggio nella elaborazione di un progetto di sviluppo professionale</li><li>- Individuare i servizi di interesse interni o esterni al CSL per l'utente in condizioni di svantaggio</li><li>- Saper dialogare con le reti dei servizi socio-assistenziali del territorio</li><li>- Erogare informazioni sulle opportunità formative e professionali</li><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica del SIL Sardegna in tutte le sue funzionalità</li></ul> <p><b>COMPORTAMENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ascoltare le esigenze del proprio interlocutore</li><li>- Comunicare in modo efficace</li><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Riconoscere e valorizzare le potenzialità delle persone</li><li>- Rispettare la segretezza delle informazioni</li><li>- Saper motivare l'interlocutore</li><li>- Facilitare processi di scelta e di presa delle decisioni</li></ul> <p><b>COMPITI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Individuare e valorizzare le componenti dei vari segmenti di utenti nel corso di colloqui di orientamento e progettare percorsi di sviluppo professionali personalizzati</li><li>- Consultare la banca dati imprese / domanda per monitorare, attraverso la raccolta delle dichiarazioni aziendali relative al numero di dipendenti, dei disabili in organico, l'andamento delle scoperture</li><li>- Contattare, in caso di scoperture, le aziende ed avviare il processo di copertura delle stesse</li><li>- Consultare la banca dati delle persone / offerta per monitorare le dimensioni e le consistenze dei diversi gruppi di interesse:<ul style="list-style-type: none"><li>- immigrati con difficoltà di inserimento lavorativo</li><li>- ex tossicodipendenti, ex detenuti</li><li>- disabili</li><li>- lavoratori in cassa integrazione</li><li>- disoccupati di lunga durata, lavoratori impegnati in attività socialmente utili</li><li>- lavoratori inseriti in piani di inserimento professionale (PIP)</li><li>- pari opportunità</li></ul></li><li>- Operare nelle reti istituzionali finalizzate alla soluzione di problemi di disagio occupazionale/sociale</li><li>- Fornire alle aziende informazioni relative agli sgravi fiscali ed alle agevolazioni</li><li>- Ricevere informazioni dai competenti Uffici e dalle Prefetture in merito ai lavoratori immigrati</li></ul>
--	--



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

SERVIZI ALLE PERSONE	Funzione: PRATICHE AMMINISTRATIVE
	Servizio : AVVIAMENTO A SELEZIONE NEGLI ENTI PUBBLICI E NELLA P.A.
FINALITA'	Consentire all'utente di essere inserito nelle graduatorie per l'avviamento a selezione e l'assunzione presso gli enti pubblici e le pubbliche amministrazioni
PRINCIPALI ATTIVITA'	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Acquisizione della richiesta/disponibilità di partecipazione agli avviamenti a selezione ex art. 16 e registrazione dati utente in banca dati;</li><li>✓ Rilascio della ricevuta della richiesta di inserimento nella graduatoria per l'avviamento a selezione negli enti pubblici e nella P.A.;</li><li>✓ Pubblicizzazione/segnalazione delle richieste di personale;</li><li>✓ Gestione delle aste a fronte richieste di personale da enti pubblici e P.A.;</li><li>✓ Predisposizione delle graduatorie (su presenti) relative alle singole aste effettuate e comunicazione delle candidature da sottoporre a selezione;</li><li>✓ Trattamento e registrazione dati sul sistema informativo</li></ul>
MODALITA' E DURATA	In conformità a modalità e tempistica indicata dalla normativa di riferimento
UTENTI DI RIFERIMENTO	Persone/cittadini inoccupati/disoccupati in possesso di titolo di studio corrispondente all'assolvimento dell'obbligo scolastico/occupati (per aste a tempo indeterminato);  Enti pubblici e Pubblica Amministrazione
CONDIZIONI DI EROGAZIONE	Su richiesta degli utenti in possesso dei requisiti richiesti;  Su richiesta enti pubblici e Pubblica Amministrazione
OUTPUT	Non vi sono output fisici specifici
CARATTERISTICHE TECNICOSTRUTTURALI	Postazione attrezzata; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo del SIL Sardegna



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:

STANDARD SPECIFICI	
<b>Modalità di gestione procedure</b>	In conformità alle disposizioni nazionali e regionali
<b>Esito segnalazioni</b>	Entro i tempi consentiti dalle disposizioni operanti, su richiesta dell'utente (anche in base alla "tracciabilità" degli avviati al lavoro)

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscenza della normativa relativa al Mercato del Lavoro</li><li>- Conoscenza della normativa sull'accesso nella PA</li><li>- Conoscenze informatiche</li><li>- Banche dati e documentazione specialistica relative ai servizi di riferimento</li></ul>
	<b>CAPACITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Interrogare banche dati</li><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica del SIL Sardegna per le aree di competenza</li><li>- Supportare la consultazione dei vari materiali disponibili</li><li>- Capacità di interpretare la normativa di riferimento</li><li>- Puntualità e precisione nello svolgimento delle attività di competenza</li></ul>
	<b>COMPORAMENTI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Essere disponibili a fornire chiarimenti e spiegazioni</li><li>- Presentare un'immagine positiva dei servizi offerti dal CSL</li><li>- Saper dialogare ed essere di supporto alle PA</li></ul>
	<b>COMPITI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica del SIL Sardegna per la raccolta dei dati anagrafici e professionali dell'utente</li><li>- Verificare la posizione amministrativa (appartenenza a categorie svantaggiate)</li><li>- Rilevare ed identificare le esigenze dell'utente</li><li>- Selezionare informazioni e curare l'aggiornamento delle bacheche e degli spazi espositivi del CSL</li><li>- Proporre al responsabile del CSL la realizzazione di brochure, materiali a stampa ecc.</li></ul>



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

SERVIZI ALLE PERSONE	Funzione: PRATICHE AMMINISTRATIVE
	Servizio : GESTIONE DELLO STATO DI DISOCCUPAZIONE
FINALITA'	Consentire all'utente di acquisire il riconoscimento/certificazione del proprio status rispetto al lavoro
PRINCIPALI ATTIVITA'	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Attribuzione dello stato di disoccupazione;</li><li>✓ Sospensione dello stato di disoccupazione;</li><li>✓ Cancellazione dello stato di disoccupazione;</li><li>✓ Rilascio delle certificazioni previste;</li><li>✓ Trattamento e registrazione dati nel sistema informativo</li></ul>
MODALITA' E DURATA	Secondo le modalità e la tempistica previsti dalla normativa di riferimento
UTENTI DI RIFERIMENTO	Persone/cittadini inoccupati/disoccupati/occupati
CONDIZIONI DI EROGAZIONE	Su richiesta dei soggetti; Nei casi e secondo le modalità/tempi previsti dalla normativa di riferimento
OUTPUT	Non sono previsti output fisici specifici
CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI	Collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale; Gestione informatizzata e aggiornamento dati

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:

STANDARD SPECIFICI	
Accertamento e verifica dello stato di disoccupazione	In conformità alle disposizioni nazionali e regionali
Rilascio certificazioni dello stato di disoccupazione	Immediato



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscenza della normativa relativa al Mercato del Lavoro</li><li>- Conoscenze informatiche</li><li>- Banche dati e documentazione specialistica relative ai servizi di riferimento</li></ul> <p><b>CAPACITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Interrogare banche dati</li><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica per le aree di competenza</li><li>- Capacità di interpretare la normativa di riferimento</li><li>- Puntualità e precisione nello svolgimento delle attività di competenza</li></ul> <p><b>COMPORAMENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Essere disponibili a fornire chiarimenti e spiegazioni</li><li>- Presentare un'immagine positiva dei servizi offerti dal CSL</li></ul> <p><b>COMPITI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica del SIL Sardegna per la raccolta dei dati anagrafici e professionali dell'utente</li><li>- Verificare la posizione amministrativa (categorie svantaggiate)</li><li>- Rilevare ed identificare le esigenze dell'utente</li><li>- Indirizzare l'utente verso ulteriori servizi del CSL/offerti dal territorio</li></ul>
---	---



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

SERVIZI ALLE PERSONE	Funzione: PRATICHE AMMINISTRATIVE
	Servizio : GESTIONE DELLA SCHEDA ANAGRAFICO – PROFESSIONALE
FINALITA'	Consentire all'utente di promuovere, rendere noti e documentare i propri dati anagrafico-professionali per l'accesso ad attività di orientamento, formazione, inserimento lavorativo, certificazione delle competenze
PRINCIPALI ATTIVITA'	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Acquisizione ed inserimento dati in banca dati (ex novo o per verifica/aggiornamento);</li><li>✓ Rilascio della scheda anagrafico – professionale;</li><li>✓ Trasmissione dati ad organismi competenti;</li><li>✓ Trattamento e registrazione dei dati nel sistema informativo</li></ul>
MODALITA' E DURATA	Trattasi di un servizio continuativo, svolto secondo modalità e tempistica definiti dalla normativa di riferimento
UTENTI DI RIFERIMENTO	Persone/cittadini inoccupati/disoccupati/occupati
CONDIZIONI DI EROGAZIONE	Su richiesta degli utenti
OUTPUT	Elaborazione della scheda nell'ambito del SIL Sardegna
CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI	Collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale; gestione informatizzata e aggiornamento dati

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:

STANDARD SPECIFICI	
Modello e contenuto della scheda	In conformità alle disposizioni nazionali e regionali
Rilascio (tempi di) scheda anagrafico - professionale	Immediato
Contenuti scheda anagrafico-professionale completi e aggiornati in ogni sezione	100% schede



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscenza della normativa relativa al Mercato del Lavoro</li><li>- Conoscenze informatiche</li><li>- Banche dati e documentazione specialistica relative ai servizi di riferimento</li></ul> <p><b>CAPACITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Interrogare banche dati</li><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica per le aree di competenza</li><li>- Capacità di interpretare la normativa di riferimento</li><li>- Puntualità e precisione nello svolgimento delle attività di competenza</li></ul> <p><b>COMPORAMENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Essere disponibili a fornire chiarimenti e spiegazioni</li><li>- Presentare un'immagine positiva dei servizi offerti dal CSL</li></ul> <p><b>COMPITI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica del SIL Sardegna per la raccolta dei dati anagrafici e professionali dell'utente</li><li>- Verificare la posizione amministrativa (appartenenza a categorie svantaggiate)</li><li>- Rilevare ed identificare le esigenze dell'utente</li><li>- Indirizzare l'utente verso ulteriori servizi del CSL o offerti dal territorio</li></ul>
---	--



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

SERVIZI ALLE PERSONE	Funzione: PRATICHE AMMINISTRATIVE
	Servizio: GESTIONE DELLE LISTE DI MOBILITÀ
FINALITA'	Consentire all'utente di iscriversi alle liste di mobilità previste dalla normativa vigente per usufruire di misure di sostegno all'inserimento lavorativo e formativo
PRINCIPALI ATTIVITA'	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Acquisizione e registrazione dati per l'iscrizione alle liste di mobilità;</li><li>✓ Rilascio della ricevuta relativa alla richiesta di iscrizione alla mobilità (L. 231/91) o attestante l'avvenuta iscrizione alla lista;</li><li>✓ Comunicazione al lavoratore dell'avvenuta iscrizione alla mobilità;</li><li>✓ Gestione inserimenti e aggiornamenti della posizione degli iscritti alle liste di mobilità;</li><li>✓ Eventuale trasmissione ad organismi/soggetti competenti;</li><li>✓ Trattamento e registrazione dati nel sistema informativo</li></ul>
MODALITA' E DURATA	In conformità a modalità e tempistica indicate dalla normativa di riferimento
UTENTI DI RIFERIMENTO	Disoccupati licenziati ai sensi della normativa vigente per l'iscrizione in "liste di mobilità"
CONDIZIONI DI EROGAZIONE	Su richiesta degli utenti in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente; Sulla base della comunicazione da parte del datore di lavoro; Sulla base delle informazioni trasmesse dai soggetti/livelli istituzionali competenti
OUTPUT	Inserimento nelle liste di mobilità
CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI	Postazione attrezzata; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale; strumentazione e modulistica di supporto



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:

<b>STANDARD SPECIFICI</b>	
<b>Modalità di gestione e procedure di riferimento</b>	In conformità alle disposizioni nazionali e regionali
<b>Aggiornamento della posizione degli iscritti alle liste di mobilità</b>	In tempo reale

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscenza della normativa relativa al Mercato del Lavoro</li><li>- Conoscenze informatiche</li><li>- Banche dati e documentazione specialistica relative ai servizi di riferimento</li></ul>
	<b>CAPACITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Interrogare banche dati</li><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica per le aree di competenza</li><li>- Capacità di interpretare la normativa di riferimento</li><li>- Puntualità e precisione nello svolgimento delle attività di competenza</li></ul>
	<b>COMPORAMENTI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Essere disponibili a fornire chiarimenti e spiegazioni</li><li>- Presentare un'immagine positiva dei servizi offerti dal CSL</li></ul>
	<b>COMPITI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica per la raccolta dei dati anagrafici e professionali dell'utente</li><li>- Verificare la posizione amministrativa (appartenenza a categorie svantaggiate)</li><li>- Rilevare ed identificare le esigenze dell'utente</li><li>- Indirizzare l'utente verso ulteriori servizi del CSL o offerti dal territorio</li></ul>



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

**Gli Standard dei Servizi alle Imprese**

Analogamente a quanto progettato in relazione ai servizi alla persona, anche per ciascuno dei servizi per il lavoro destinati alle imprese è stata predisposta una scheda di sintesi, la cui struttura ricalca quella descritta in relazione agli standard dei servizi alla persona.

SERVIZI ALLE IMPRESE	Funzione: <b>ACCESSO E INFORMAZIONE</b>
	Servizio : <b>INFORMAZIONI</b>
<b>FINALITA'</b>	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 giuslavoristica, ad avvalersi di servizi di supporto specifici
<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Informazioni relative a: incentivi e agevolazioni per le assunzioni;</li><li>✓ Informazioni relative alle procedure amministrative (comunicazioni obbligatorie, adempimenti del collocamento mirato, ecc.);</li><li>✓ Informazioni relative all'apprendistato;</li><li>✓ Informazioni su contrattualistica e normativa in tema di lavoro;</li><li>✓ Orientamento all'utilizzo dei servizi erogati (funzioni, accesso e fruibilità) e/o di altri servizi territoriali;</li><li>✓ Rinvio ad altri servizi territoriali;</li><li>✓ Trattamento e registrazione dei dati sul sistema informativo</li></ul>
<b>MODALITA' E DURATA</b>	Su domanda del datore di lavoro o suoi rappresentanti
<b>UTENTI DI RIFERIMENTO</b>	Datori di lavoro, pubblici e privati Soggetti abilitati a rappresentare i datori di lavoro
<b>CONDIZIONI DI EROGAZIONE</b>	Su richiesta
<b>OUTPUT</b>	Distribuzione materiali informativi e riferimenti dedicati per appuntamenti con gli esperti
<b>CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI</b>	Punto di accoglienza con spazio di attesa; disponibilità di materiali informativi ; sito internet; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo SIL Sardegna



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:

<b>STANDARD SPECIFICI</b>	
<b>Aggiornamento materiale informativo</b>	Disponibilità di procedure operative sulle modalità di aggiornamento
<b>Materiale informativo sui servizi offerti</b>	Supporto illustrativo dei servizi offerti
<b>Tempi di accesso all'erogazione di informazioni</b>	Immediato – Tempo di attesa non superiore a 15 minuti

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Servizi offerti e/o disponibili presso il CSL</li><li>- Normativa relativa al Mercato del Lavoro</li><li>- Normativa su incentivi ed agevolazioni alle imprese</li><li>- Promozione della formazione aziendale</li><li>- Metodi, strumenti e procedure per l'erogazione dei servizi</li><li>- Organizzazione dei servizi pubblici territoriali</li><li>- Banche dati e documentazione specialistica relative a settori di produzione di beni o servizi</li></ul> <p><b>CAPACITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Individuare interessi, aspettative e bisogni dell'utente</li><li>- Interrogare banche dati</li><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica per le aree di competenza</li><li>- Supportare la consultazione dei vari materiali disponibili</li><li>- Selezionare ed esporre informazioni di interesse</li><li>- Coordinare ed integrare le proprie attività con le altre specializzazioni del CSL</li></ul>
---	---



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

	<p><b>COMPORAMENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ascoltare le esigenze del proprio interlocutore</li><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Essere disponibili a fornire chiarimenti e spiegazioni</li><li>- Adeguare il proprio linguaggio e le proprie azioni ai diversi segmenti di utenza</li><li>- Presentare un'immagine positiva dei servizi offerti dal CSL</li></ul> <p><b>COMPITI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fornire informazioni ed assistere gli utenti nelle attività di consultazione</li><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica per la raccolta dei dati anagrafici e professionali dell'utente</li><li>- Rilevare ed identificare le esigenze dell'utente</li><li>- Indirizzare l'utente verso ulteriori servizi del CSL o offerti dal territorio</li><li>- Selezionare informazioni e curare l'aggiornamento delle bacheche e degli spazi espositivi del CSL</li><li>- Proporre al responsabile del CSL la realizzazione di brochure, materiali a stampa ecc.</li></ul>
--	---



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

SERVIZI ALLE IMPRESE	Funzione: <b>ACCESSO E INFORMAZIONE</b>
	Servizio: <b>PROMOZIONE DELLA RETE DEI SERVIZI PER IL LAVORO</b>
<b>FINALITA'</b>	Promuovere i servizi verso le imprese e rilevare richieste di prestazioni quali servizi di consulenza e incrocio D/O
<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Analisi del mercato e selezione delle imprese da contattare;</li><li>✓ Promozione dei servizi sul territorio;</li><li>✓ Attivazione del primo contatto con le imprese e illustrazione dei servizi offerti;</li><li>✓ Scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale</li></ul>
<b>MODALITA' E DURATA</b>	Presso l'impresa, presso la sede CSL o la sede dell'Associazione datoriale, incontro individuale: durata minima 30 minuti
<b>UTENTI DI RIFERIMENTO</b>	Imprenditori e loro associazioni
<b>CONDIZIONI DI EROGAZIONE</b>	su domanda prevalentemente su proposta e contatto del CSL
<b>OUTPUT</b>	Distribuzione materiale illustrativo Raccolta potenziali clienti in data base regionale Sottoscrizione PDS Raccolta vacancies
<b>CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI</b>	Postazione per contatto telefonico, indirizzo mail per contatti; Sito internet aggiornato con informazioni su servizi e misure attive Disponibilità mezzo di trasporto "aziendale" o rimborso spese



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Regole e funzionamento del mercato del lavoro</li><li>- Elementi di legislazione sul lavoro dipendente, autoimpiego e creazione di impresa</li><li>- Misure e programmi di sostegno all'occupazione, all'autoimpiego ed all'autoimprenditorialità</li><li>- Normative ed incentivi per lo sviluppo di attività lavorative ed imprenditoriali</li><li>- Normative ed incentivi per l'inserimento occupazionali delle fasce deboli</li><li>- Reti e servizi sul territorio</li><li>- Ricognizione della Domanda/Offerta di lavoro sul territorio, dei bisogni formativi di imprese e delle caratteristiche dei profili professionali</li><li>- Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li><li>- Metodi di analisi di profili e competenze professionali</li><li>- Strumenti di indagine econometrica</li></ul> <p><b>CAPACITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Individuare interessi e aspettative dell'utente</li><li>- Interrogare banche dati</li><li>- Utilizzare schede di rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi nelle aziende</li><li>- Aggiornare banche dati informatizzate e cartacee</li><li>- Organizzare riunioni/incontri</li><li>- Produrre abstract/schede di sintesi delle informazioni</li><li>- Analizzare i prodotti delle attività di orientamento e i fabbisogni delle aziende</li><li>- Erogare informazioni sulle opportunità formative e professionali</li><li>- Individuare un contesto idoneo all'inserimento lavorativo</li><li>- Utilizzare applicativi della piattaforma tecnologica e banche dati</li><li>- Effettuare sistematici benchmarking</li></ul> <p><b>COMPORTAMENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicare in modo efficace</li><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Lavorare positivamente con ogni segmento di utenza</li><li>- Organizzare in categorie dati ed informazioni</li><li>- Prendere decisioni a partire dall'analisi di dati e situazioni</li><li>- Presentare un'immagine positiva del servizio</li><li>- Prospettare ipotesi e metodi di soluzione</li></ul>
---	--



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Agire con comportamenti proattivi nei confronti delle Istituzioni, del mondo imprenditoriale e dei diversi segmenti di utenza</li></ul> <p><b>COMPITI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscere ed analizzare la composizione quali-quantitativa del mercato del lavoro locale, rapportandosi con le istituzioni che raccolgono dati e notizie in merito (Camere di Commercio, ISTAT, organizzazioni datoriali, banca dati e SIL Sardegna, ecc.)</li><li>- Analizzare i flussi in entrata ed in uscita dell'utenza avviata al lavoro (dinamiche occupazionali)</li><li>- Contattare le imprese ed intervistare imprenditori e dirigenti per conoscere i fabbisogni formativi e definirne i trend evolutivi</li><li>- Raccogliere, in occasione di riunioni/incontri con le aziende e/o con le relative associazioni di rappresentanza, eventuali domande di lavoro delle imprese</li><li>- Aggiornare la banca dati ed informare per competenza l'esperto degli strumenti di lavoro</li><li>- Redigere rapporti sull'andamento e sullo sviluppo dei vari settori produttivi utili alla programmazione dell'offerta formativa regionale</li><li>- Fornire informazioni all'addetto all'orientamento, al progettista degli strumenti per il lavoro, all'esperto in promozioni di nuove attività economiche, all'operatore soggetti svantaggiati e al direttore del CSL</li><li>- Acquisire informazioni dall'addetto alle pratiche amministrative</li></ul>
--	---



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

<b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>	<b>Funzione: FACILITAZIONE DELL'INCONTRO TRA DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO</b>
	<b>Servizio: ACCESSO AL SISTEMA DI INTERMEDIAZIONE</b>
<b>FINALITA'</b>	Consentire ai datori di lavoro la diffusione delle proprie offerte di lavoro/ricieste di personale
<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Raccolta/analisi dei dati relativi alle caratteristiche dei profili professionali espressi/riciesti;</li><li>✓ Inserimento dei requisiti richiesti nella banca dati;</li><li>✓ Diffusione delle richieste/delle vacancy raccolte;</li><li>✓ Trattamento e registrazione dati nel sistema informativo</li></ul>
<b>MODALITA' E DURATA</b>	Secondo le modalità e la tempistica previsti dalla normativa di riferimento
<b>UTENTI DI RIFERIMENTO</b>	Datori di lavoro; Soggetti abilitati a rappresentare i datori di lavoro
<b>CONDIZIONI DI EROGAZIONE</b>	Su richiesta degli utenti; a fronte sottoscrizione "Patto di servizio"
<b>OUTPUT</b>	Promozione dell'offerta attraverso la piattaforma tecnologica del SIL Sardegna
<b>CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI</b>	Spazio e postazione attrezzati; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale; collegamento con le reti nazionali previste; Strumentazione e modulistica di supporto

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

<b>STANDARD SPECIFICI</b>	
<b>Caratteristiche "patto di servizio"</b>	Formalizzato
<b>Modalità di accesso al sistema di intermediazione</b>	Diretta – tramite telefono – via fax – via e mail
<b>Accesso (tempi di) al sistema di intermediazione</b>	Immediato

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Regole e funzionamento del Mercato del Lavoro</li><li>- Elementi di legislazione sul lavoro dipendente, autoimpiego e creazione di impresa</li><li>- Misure e programmi di sostegno all'occupazione, all'autoimpiego ed all'autoimprenditorialità</li><li>- Normative ed incentivi per lo sviluppo di attività lavorative ed imprenditoriali</li><li>- Normative ed incentivi per l'inserimento occupazionali delle fasce deboli</li><li>- Reti e servizi sul territorio</li><li>- Ricognizione della Domanda/Offerta di lavoro sul territorio, dei bisogni formativi di imprese e delle caratteristiche dei profili professionali</li><li>- Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li><li>- Metodi di analisi di profili e competenze professionali</li><li>- Strumenti di indagine econometrica</li></ul>
	<b>CAPACITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Individuare interessi e aspettative dell'utente</li><li>- Utilizzare schede di rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi nelle aziende</li><li>- Aggiornare banche dati informatizzate e cartacee</li><li>- Organizzare riunioni/incontri</li><li>- Produrre abstract/schede di sintesi delle informazioni</li><li>- Analizzare i prodotti delle attività di orientamento e i fabbisogni delle aziende</li><li>- Erogare informazioni sulle opportunità formative e professionali</li></ul>



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Individuare un contesto idoneo all’inserimento lavorativo</li><li>- Utilizzare applicativi della piattaforma tecnologica e banche dati</li><li>- Effettuare sistematici benchmarking</li></ul> <p><b>COMPORAMENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicare in modo efficace</li><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Lavorare positivamente con ogni segmento di utenza</li><li>- Organizzare in categorie dati ed informazioni</li><li>- Prendere decisioni a partire dall’analisi di dati e situazioni</li><li>- Presentare un’immagine positiva del servizio</li><li>- Prospettare ipotesi e metodi di soluzione</li><li>- Agire con comportamenti proattivi nei confronti delle Istituzioni, del mondo imprenditoriale e dei diversi segmenti di utenza</li></ul> <p><b>COMPITI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Consultare e aggiornare la banca dati imprese e la banca dati persone</li><li>- Acquisire domande di lavoro dalle imprese ed inserirle nella banca dati imprese (pubblicazione annunci)</li><li>- Incrociare la domanda e l’offerta di lavoro<ul style="list-style-type: none"><li>- - preselezionando per le imprese una rosa di candidati, il cui profilo è coerente con la domanda e</li><li>- - offrendo alle persone opportunità di selezione coerenti con il proprio piano di sviluppo professionale</li></ul></li><li>- Fornire consulenza alle imprese in ordine alle diverse opzioni di “relazione di lavoro” (contratti a tempo determinato, indeterminato, full time, part time, collaborazioni, a progetto, a causa mista, ecc.)</li><li>- Fornire consulenza alle imprese in merito ad agevolazioni, incentivi e misure di politica attiva (tirocini formativi, stage, apprendistato, ecc.) per un inserimento meno oneroso dei lavoratori in azienda</li><li>- Fornire consulenza alle persone sulle diverse forme contrattuali e sulle opportunità più vantaggiose e coerenti con il loro profilo professionale</li><li>- Fornire informazioni all’addetto all’orientamento, all’esperto in promozione di nuove attività economiche ed al direttore del CSL</li><li>- Acquisire informazioni dall’addetto alle pratiche amministrative e dall’analista dei fabbisogni di lavoro</li></ul>
--	---



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

<b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>	<b>Funzione : ACCESSO AI PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO</b>
	<b>Servizio : INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO</b>
<b>FINALITA'</b>	Fornire supporto alle imprese nella fase di pre- selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi/Facilitare i datori di lavoro nella individuazione di candidature rispondenti alla propria offerta/richiesta di lavoro
<b>PRINCIPALI ATTIVITA'</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Individuazione delle candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca);</li><li>✓ Raccolta e verifica di auto-candidature per richieste di personale pubblicate in modo anonimo;</li><li>✓ Verifica disponibilità utenti inseriti tra le candidature identificate;</li><li>✓ Presentazione/promozione delle candidature pre-selezionate;</li><li>✓ Raccolta esiti/feed back da datori di lavoro;</li><li>✓ Trattamento e registrazione dati nel sistema informativo SIL Sardegna</li></ul>
<b>MODALITA' E DURATA</b>	Prestazione in back office. Durata variabile in base al tipo di richiesta e al numero e alle caratteristiche delle vacancies rilevate
<b>UTENTI DI RIFERIMENTO</b>	Datori di lavoro
<b>CONDIZIONI DI EROGAZIONE</b>	Su richiesta degli utenti; a fronte "Accordo condiviso"
<b>OUTPUT</b>	Invio di lavoratori per colloqui di selezione; Inserimenti lavorativi
<b>CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI</b>	Postazione attrezzata; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo regionale; collegamento con le reti nazionali previste; strumentazione e modulistica di supporto



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:

<b>STANDARD SPECIFICI</b>	
<b>Invio candidature per richieste di personale da banca dati</b>	Entro 5 gg.
<b>Esposizione (tempi di) delle richieste di lavoro al pubblico</b>	Max 20 gg. (poi verifica con azienda ed eventuale ripubblicazione richiesta inevasa)
<b>Esito segnalazioni</b>	Entro 10 gg. da invio candidature (anche in base alla "tracciabilità" degli avviati al lavoro)

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Regole e funzionamento del Mercato del Lavoro</li><li>- Elementi di legislazione sul lavoro dipendente, autoimpiego e creazione di impresa</li><li>- Misure e programmi di sostegno all'occupazione, all'autoimpiego ed all'autoimprenditorialità</li><li>- Normative ed incentivi per lo sviluppo di attività lavorative ed imprenditoriali</li><li>- Normative ed incentivi per l'inserimento occupazionali delle fasce deboli</li><li>- Reti e servizi sul territorio</li><li>- Ricognizione della Domanda/Offerta di lavoro sul territorio, dei bisogni formativi di imprese e delle caratteristiche dei profili professionali</li><li>- Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li><li>- Metodi di analisi di profili e competenze professionali</li><li>- Strumenti di indagine econometrica</li></ul> <p><b>CAPACITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Individuare interessi e aspettative dell'utente</li><li>- Utilizzare schede di rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi nelle aziende</li><li>- Aggiornare banche dati informatizzate e cartacee</li><li>- Organizzare riunioni/incontri</li><li>- Produrre abstract/schede di sintesi delle informazioni</li><li>- Analizzare i prodotti delle attività di orientamento e i fabbisogni</li></ul>
---	---



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

	<p>delle aziende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Erogare informazioni sulle opportunità formative e professionali</li><li>- Individuare un contesto idoneo all'inserimento lavorativo</li><li>- Utilizzare applicativi della piattaforma tecnologica e banche dati</li><li>- Effettuare sistematici benchmarking</li><li>- Interagire con il Sistema Informativo Lavoro nelle attività di inserimento e gestione dei dati</li></ul> <p><b>COMPORAMENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicare in modo efficace</li><li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li><li>- Lavorare positivamente con ogni segmento di utenza</li><li>- Organizzare in categorie dati ed informazioni</li><li>- Prendere decisioni a partire dall'analisi di dati e situazioni</li><li>- Presentare un'immagine positiva del servizio</li><li>- Prospettare ipotesi e metodi di soluzione</li><li>- Agire con comportamenti proattivi nei confronti delle Istituzioni, del mondo imprenditoriale e dei diversi segmenti di utenza</li></ul> <p><b>COMPITI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Consultare e aggiornare la banca dati imprese e la banca dati persone nell'ambito del SIL Sardegna</li><li>- Acquisire domande di lavoro dalle imprese ed inserirle nella banca dati imprese (pubblicazione annunci)</li><li>- Incrociare la domanda e l'offerta di lavoro attraverso il sottosistema di matching del SIL Sardegna</li><li>- - preselezionando per le imprese una rosa di candidati, il cui profilo è coerente con la domanda e</li><li>- - offrendo alle persone opportunità di selezione coerenti con il proprio piano di sviluppo professionale</li><li>- Fornire consulenza alle imprese in ordine alle diverse opzioni di "relazione di lavoro" (contratti a tempo determinato, indeterminato, full time, part time, collaborazioni, job-sharing, a progetto, a causa mista, ecc.)</li><li>- Fornire consulenza alle imprese in merito ad agevolazioni, incentivi e misure di politica attiva (tirocini formativi, stage, apprendistato, ecc.) per un inserimento meno oneroso dei lavoratori in azienda</li><li>- Fornire consulenza alle persone sulle diverse forme contrattuali e sulle opportunità più vantaggiose e coerenti con il loro profilo professionale</li><li>- Fornire informazioni all'addetto all'orientamento, all'esperto in promozione di nuove attività economiche ed al direttore del CSL</li><li>- Acquisire informazioni dall'addetto alle pratiche amministrative e dall'analista dei fabbisogni di lavoro</li></ul>
--	---



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

SERVIZI ALLE IMPRESE	Funzione: PRATICHE AMMINISTRATIVE
	Servizio: GESTIONE DELLE ASSUNZIONI OBBLIGATORIE
FINALITA'	Consentire ai datori di lavoro pubblici e privati di assolvere all'obbligo di assunzione dei disabili e delle altre categorie protette
PRINCIPALI ATTIVITA'	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Computo/determinazione del numero di soggetti da assumere;</li><li>✓ Rilascio di certificazioni di ottemperanza ed autorizzazioni (esonero, compensazioni territoriali, sospensione);</li><li>✓ Stipula delle convenzioni come da normativa vigente;</li><li>✓ Concessione ed erogazione di finanziamenti previsti per le assunzioni (art. 13 L. 68/99 e fondo disabili se così finalizzato);</li><li>✓ Analisi posti di lavoro (c/o l'azienda) per verifica possibilità/esistenza condizioni per l'inserimento;</li><li>✓ Avviamenti numerici e nominativi;</li><li>✓ Trattamento e registrazione dati nel sistema informativo SIL Sardegna</li></ul>
MODALITA' E DURATA	In conformità alle modalità ed alla tempistica indicate dalla normativa di riferimento
UTENTI DI RIFERIMENTO	Datori di lavoro pubblici e privati; Soggetti abilitati a rappresentare i datori di lavoro
CONDIZIONI DI EROGAZIONE	Secondo i criteri e nella misura prevista dalla normativa di riferimento
OUTPUT	Trasmissione prospetto informativo agli uffici competenti con indicazione del numero di posti disponibili per i disabili, secondo modalità e tempistica indicati dalla normativa di riferimento
CARATTERISTICHE TECNICO-STRUTTURALI	Postazione attrezzata; collegamento in rete e gestione attività tramite sistema informativo SIL Sardegna;

Di seguito si riportano gli Standard specifici del Servizio. Qualsiasi riferimento alla tempistica riveste un valore puramente indicativo ed è soggetto a verifica operativa:



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

<b>STANDARD SPECIFICI</b>	
<b>Procedure di gestione del collocamento mirato e relativa documentazione</b>	In conformità alle disposizioni nazionali e regionali
<b>Tempi di accesso al primo colloquio</b>	Immediato
<b>Accesso al colloquio per la definizione del progetto/percorso personalizzato (a seguito formulazione della diagnosi funzionale prevista)</b>	Entro 30 gg.
<b>Progetto/percorso personalizzato</b>	Integrato con servizi socio-assistenziali e/o sanitari (l'assenza di un progetto unitario va esplicitata)
<b>Rete con servizi esterni per gestione integrata prestazioni</b>	Almeno accordo/convenzione con servizi socio assistenziali territoriali
<b>Esito segnalazioni</b>	Entro 30 gg su richiesta dell'utente 8 anche in base alla "tracciabilità" degli avviati al lavoro

I requisiti professionali di seguito riportati rivestono un carattere idealtipico e rappresentano dei parametri di riferimento per gli interventi formativi finalizzati allo sviluppo dello skill ideale:

<b>CARATTERISTICHE PROFESSIONALI PER IL RUOLO</b>	<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza della normativa relativa al Mercato del Lavoro</li> <li>- Conoscenze informatiche</li> <li>- Banche dati e documentazione specialistica relative ai servizi di riferimento</li> <li>-</li> </ul> <p><b>CAPACITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interrogare banche dati</li> <li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica del SIL Sardegna per le aree di competenza</li> <li>- Capacità di interpretare la normativa di riferimento</li> <li>- Puntualità e precisione nello svolgimento delle attività di competenza</li> <li>-</li> </ul> <p><b>COMPORAMENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Costruire relazioni positive con ogni interlocutore</li> <li>- Essere disponibili a fornire chiarimenti e spiegazioni</li> <li>- Presentare un'immagine positiva dei servizi offerti dal CSL</li> </ul>
---	---



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

	<p><b>COMPITI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Utilizzare la piattaforma tecnologica per la raccolta dei dati anagrafici e professionali dell'utente</li><li>- Verificare la posizione amministrativa (appartenenza a categorie svantaggiate)</li><li>- Rilevare ed identificare le esigenze dell'utente</li><li>- Indirizzare l'utente verso ulteriori servizi del CSL o offerti dal territorio</li><li>- Selezionare informazioni e curare l'aggiornamento delle bacheche e degli spazi espositivi del CSL</li><li>- Proporre al responsabile del CSL la realizzazione di brochure, materiali a stampa ecc.</li></ul>
--	--

**La condivisione degli standard e attivazione processo formativo per lo sviluppo delle competenze**

Il processo che ha condotto alla definizione degli standard sopradescritti trova il suo naturale completamento nella previsione di momenti di condivisione degli stessi con tutti i soggetti della rete coinvolti - in misura diversa e con differenti modalità - nella fase di produzione ed erogazione dei servizi per il lavoro, al fine di concordare i parametri su tempi, modi e processi e di evidenziare e condividere i *gap* formativi rilevati.

Riteniamo che il processo più opportuno da suggerire sia il seguente:

1. presentazione agli Assessori e Dirigenti dei servizi provinciali per il lavoro degli standard e della relativa struttura
2. incontro presso ciascun CSL per presentare gli standard ai Responsabili e completare o perfezionare le schede di rilevazione raccolte dai CSL stessi (su questo aspetto si rimanda anche al capitolo successivo)
3. organizzazione di una serie di focus group con alcuni addetti/esperti di ogni servizio standardizzato in rappresentanza di ogni Provincia al fine di perfezionare gli standard stessi con le specifiche competenze presenti nei servizi per il lavoro della Sardegna
4. redazione finale degli standard
5. somministrazione del bilancio di competenza a tutti i collaboratori in ruolo dei CSL
6. descrizione, a cura delle Province, dei percorsi di sviluppo per l'assunzione dei nuovi ruoli
7. progettazione ed erogazione di percorsi formativi specifici per figura professionale.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

## **6. LA DOTAZIONE ORGANICA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI PER IL LAVORO**

### **Le Fonti della ricerca**

---

Al fine di determinare la pianta organica degli operatori dei servizi per il lavoro della Regione Sardegna, IN.SAR. ha analizzato due grandi gruppi di informazioni.

Il primo gruppo di dati è stato raccolto direttamente presso le Province e i CSL, attraverso l'invio di una serie di schede di rilevazione. All'invio è seguita un'assistenza on site presso la sede del CSL contemporaneamente all'assistenza a mezzo help desk dedicato (mail e telefono). La raccolta dei dati si è rivelata molto complessa e difficoltosa.

Mentre alcuni CSL hanno risposto prontamente nel rispetto dei tempi e dei modi di compilazione e restituzione, altri non hanno mai completato la compilazione od effettuato la restituzione.

I dati sono stati raccolti attraverso 4 diverse schede:

1. scheda qualitativa: con questa scheda si chiedeva ai CSL di fornire informazioni circa le modalità organizzative con cui venivano erogati i servizi
2. scheda quantitativa: con questa scheda i CSL hanno fornito informazioni sulla produttività dei servizi erogati come ad esempio il numero di Dichiarazioni di Immediata Disponibilità (di seguito useremo la sigla DID), il numero di percettori di sostegno al reddito, il numero di colloqui di orientamento, etc.
3. Scheda dotazione organica: con questa scheda IN.SAR. ha raccolto informazioni molto dettagliate in ordine al numero di risorse umane impegnate nei servizi per il lavoro, riuscendo a discriminare tra collaboratori con contratto flessibile e temporaneo rispetto agli ex ministeriali e al personale in ruolo nelle Province.
4. Scheda dotazioni tecnologiche: con questa ultima scheda i CSL hanno indicato il livello di informatizzazione raggiunto.

Tra gli allegati è possibile visionare:

- le schede originali utilizzate per la ricerca sono visibili in formato cartaceo (allegati da A.1 a A.4);



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

- la sintesi delle elaborazioni curate da IN.SAR. è visibile in formato cartaceo ed evidenzia la dimensione strutturale e di mercato per ciascuno dei CSL (allegati da B.1 a B.8);

Il secondo gruppo di informazioni è stato messo a disposizione direttamente dall'Assessorato del lavoro della Regione. Sostanzialmente si tratta delle stesse informazioni ma con diverse provenienze all'interno della Regione stessa (ad esempio documentazioni degli uffici contabili per quanto riguarda il personale in ruolo e precario ed il SIL per quanto attiene al numero di DID compilate nel 2011).

Si è ritenuto opportuno ricorrere ad una doppia analisi allo scopo di far emergere eventuali incongruenze su alcuni valori (come ad esempio il numero di DID) ma anche allo scopo di verificare le "autocertificazioni" fornite dai CSL. Nello svolgimento di questi passaggi IN.SAR. ha operato sulla base di frequenti incontri di indirizzo con i competenti uffici dell'Assessorato del lavoro.

Dal confronto dei valori sono emerse alcune discrepanze che saranno analizzate di seguito.

#### Le Variabili che determinano la dotazione organica

La definizione del numero di risorse umane che la funzione pubblica attiva sui servizi per il lavoro è strettamente connessa alle caratteristiche di:

- servizi erogati
- rete di erogazione
- sistemi informativi presenti, oltre al SIL Sardegna
- popolazione utente

Ciascuna di queste quattro variabili e l'interazione delle quattro variabili tra loro, condiziona aumentando o diminuendo la dotazione organica necessaria per una efficace erogazione di servizi.

#### Le Caratteristiche dei servizi erogati

Le caratteristiche dei servizi erogati ai cittadini, lavoratori o imprenditori, sul tema del lavoro presi in riferimento per la ricerca svolta sono prevalentemente quelli citati nell'articolo 6 della legge regionale n° 20 del 2005.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Si tratta quindi di:

- accoglienza, informazione
- orientamento
- creazione d'impresa, autoimpiego
- inclusione socio lavorativa
- accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro
- incontro domanda/offerta di lavoro
- servizi alle imprese
- servizi amministrativi
- servizi informatici

La complessità dell'indagine è chiaramente evidente nella frequenza con cui i CSL, nel rispondere agli item, hanno effettuato rimandi e inserito specifiche con opportune note.

IN.SAR. si riserva di approfondire i dati raccolti.

Ciononostante, le informazioni ottenute sono risultate utili, assieme ad una analisi delle migliori pratiche diffuse in Italia a costruire gli standard di erogazione dei servizi.

Gli standard dei servizi indicano le caratteristiche che gli stessi devono avere a vantaggio dei cittadini e a garanzia di un modello organizzativo univoco in tutta la regione.

Appare evidente che tanto più specifica è l'articolazione di un servizio, allo scopo di soddisfare meglio le aspettative dei clienti, tanto maggiore sarà l'esigenza di risorse umane e con maggiore specializzazione nell'erogare i servizi. In questa sede interessa evidenziare la bassa strutturazione del sistema di erogazione di alcuni servizi basilari per la comprensione e successiva soddisfazione delle esigenze del cliente.

Ci riferiamo al servizio di "orientamento", al servizio di "accompagnamento allo sviluppo dell'occupabilità" ed al "servizio alle imprese": in alcuni CSL non risultano né addetti né esperti strutturalmente impegnati nell'erogazione dei servizi citati.

#### La Rete di erogazione dei Servizi



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

IN.SAR. nella propria indagine si è concentrata, in raccordo con la Regione, sui CSL. Come è noto oltre ai CSL esistono ed operano in ambito regionale 52 CeSIL e l’Agenzia di Sviluppo “Due Giare”. Siamo quindi in presenza di un sistema esclusivamente pubblico, in cui l’ampliamento della rete dei servizi per il lavoro ai soggetti privati è demandato al completamento dell’iter di approvazione della disciplina dell’accreditamento.

Nell’ambito del più generale processo di riordino del Sistema dei Servizi per il lavoro si innesca la riorganizzazione del futuro dei CeSIL e dell’Agenzia “Due Giare”: i compiti assegnati a tali soggetti saranno formalmente trasferiti alle Province di competenza sulla base del fabbisogno rilevato dal presente documento.

Di seguito, riproponiamo la tabella vista precedentemente in ordine alla distribuzione dei CSL sul territorio.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

<b>CSL</b>	<b>NUMERO COMUNI</b>	<b>POPOLAZIONE TOTALE</b>	<b>POPOLAZ. ATTIVA (15/64 ANNI)</b>
<b>Provincia Oristano</b>			
Ales	17	11.151	6.812
Cuglieri	15	23.484	14.987
Ghilarza	18	20.452	13.009
Mogoro	10	9.556	6.190
Oristano	23	76.423	52.083
Terralba	5	25.178	17.173
<b>Provincia Sassari</b>			
Alghero	8	60.742	41.273
Bonorva	15	17.353	10.914
Castelsardo	13	25.243	16.852
Ozieri	16	32.160	21.017
Sassari	14	201.739	138.701

#### **Il Sistema Informativo Regionale - SIL SARDEGNA**

Un tema molto importante, con notevole peso sulla determinazione della dotazione organica, è sicuramente quello del pieno utilizzo del sistema informativo SIL Sardegna. Il peso, però, in questo caso è rappresentato soprattutto dall'uso che gli operatori dei CSL fanno del sistema stesso e dei suoi applicativi.

Nel caso della Regione Sardegna, il sistema informativo è rappresentato dal SIL Sardegna, che viene di seguito descritto.

Il Sistema Informativo del Lavoro "SIL Sardegna" è un vasto Programma della Regione Sardegna di trasformazione e modernizzazione dei servizi pubblici per il lavoro e la formazione professionale teso anche alla realizzazione del polo tecnologico unitario per la gestione e l'erogazione degli stessi.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

La Banca Dati Unica Regionale del lavoro e della formazione professionale risiede in una piattaforma tecnologica plurimodulare multicanale, costituita da più sottosistemi specializzati per la gestione integrata di servizi evoluti, accessibili per via telematica. La piattaforma gestionale di back office “Monitor Web” ([www.monitorweb.sardegna.lavoro.it](http://www.monitorweb.sardegna.lavoro.it)) costituisce il “single point of access” alle applicazioni informatiche a supporto delle attività amministrative di tutti gli operatori pubblici competenti in materia di lavoro e formazione professionale.

Il sistema, in continua evoluzione, garantisce l'erogazione del pubblico servizio attraverso una piattaforma sicura ed evoluta e consente, sia alle Amministrazioni Provinciali che a quella Regionale, di svolgere le attività istituzionali e condividere tutti i dati in modalità telematica. Dal portale di front office “SardegnaLavoro” ([www.sardegna.lavoro.it](http://www.sardegna.lavoro.it)), studenti, lavoratori, organizzazioni sindacali, datori di lavoro pubblici e privati, intermediari, soggetti abilitati ed enti di formazione accedono a tutte le informazioni di settore e a servizi personalizzati di e-government.

Il SIL Sardegna rappresenta una delle più avanzate esperienze in Italia riguardo all'innovazione di processo e tecnologica nella Pubblica Amministrazione, nonché una **“best practice” riconosciuta dalla Commissione Europea** per i seguenti fattori di successo:

- **Standardizzazione** delle procedure e dei servizi pubblici per l'impiego erogati sull'intero territorio regionale. Il SIL ha consentito a tutte le strutture pubbliche per il lavoro regionali per la prima volta di attuare una vera e propria “conferenza dei servizi”, operando, ognuno secondo le proprie competenze istituzionali, su un'unica piattaforma applicativa condividendo dati, processi e procedure (tutti gli operatori della PA sarda utilizzano quotidianamente il SIL Sardegna per gli adempimenti amministrativi di propria competenza).
- **Analisi e Monitoraggio** dei dati del Mercato del Lavoro per la costruzione di nuovi servizi e di nuove politiche attive per l'impiego. Grazie ad un efficace sistema per la reportistica direzionale (i.e. sistema di Business Intelligence), il SIL si pone quale importante strumento di supporto alle decisioni in materia di politiche per il lavoro. Attraverso l'ambiente conoscitivo del SIL Sardegna, l'Agenzia regionale per il lavoro e le Province realizzano in tempo reale analisi statistiche sull'andamento del mercato del lavoro in Sardegna, al fine di individuare tendenze e fenomeni congiunturali, nonché rilevare l'impatto delle misure adottate.
- **Facile accesso** ai servizi di **e-Government**. Gli utenti accedono “on line” ai servizi per il lavoro e la formazione professionale tramite il Portale di front office. La Regione Autonoma della Sardegna ha conseguito l'obiettivo di realizzare la piattaforma del Mercato del Lavoro Virtuale,



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

promuovendo l'Incontro tra Domanda e Offerta di lavoro e formazione, abbattendo le barriere geografiche, e garantendo, tramite la realizzazione di una soluzione applicativa user friendly, trasparenza, capillarità, facilità di accedere a servizi e informazioni.

- **Riduzione dei tempi** di erogazione dei servizi. Il SIL ha contribuito fortemente al processo di cambiamento del ruolo degli operatori pubblici, che ha visto spostare la loro focalizzazione dalle sole componenti adempimentali verso servizi a valore aggiunto. L'informatizzazione delle procedure amministrative e dei servizi a valore aggiunto ha avuto luogo attraverso attività di re-ingegnerizzazione dei processi condotte congiuntamente da Amministrazioni Regionali e Provinciali nell'ambito della Cabina di Regia del SIL Sardegna, organo permanente interistituzionale per l'evoluzione e la *governance* del programma regionale.
- **Valorizzazione del patrimonio conoscitivo e tecnologico** del SIL Sardegna. La realizzazione di una Banca Dati Unica Regionale ha consentito di centralizzare, uniformare e consolidare tutte le informazioni (occupazione, disoccupazione, categorie speciali, etc.), evitando inutili repliche delle medesime informazioni, contribuendo in misura sostanziale al risparmio di tempo e risorse. Interoperabilità del sistema regionale con altre Istituzioni Nazionali e relativi sistemi IT. Il SIL consente ai datori di lavoro sardi di assolvere ai dettati normativi, tra cui l'invio telematico delle Comunicazioni Obbligatorie sui rapporti di lavoro e sui Prospetti Informativi Aziendali annuali sul collocamento dei lavoratori disabili (ad oggi oltre 8.000 comunicati tramite il SIL ), garantendo l'assolvimento dell'obbligo della pluriefficacia, grazie alla cooperazione applicativa col Sistema Informativo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Garantisce altresì, grazie alla cooperazione applicativa con il Ministero dell'Economia e delle Finanze - IGRUE, la risposta agli adempimenti amministrativi di monitoraggio dei fondi strutturali previsti dalla regolamentazione europea. La Sardegna, tramite il SIL, è la prima regione d'Italia ad aver avviato una sperimentazione di cooperazione applicativa con i sistemi informativi dell'INPS (i.e. Banca Dati dei Percettori) per l'interscambio dei dati.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Di seguito una descrizione sintetica dei Servizi on line e dei principali canali di accesso del SIL Sardegna.

Il Portale **SardegnaLavoro** - [www.sardegنالavoro.it](http://www.sardegنالavoro.it), front office del SIL Sardegna, costituisce il canale di accesso ai servizi di e-Government in materia di lavoro e formazione professionale. Le informazioni e la documentazione di settore sono fruibili liberamente all'interno dei diversi sportelli virtuali. Una specifica area di registrazione indirizza le diverse tipologie di utenza ai rispettivi servizi di e-Government offerti dal SIL Sardegna, quali: Incontro tra **Domanda e Offerta** di lavoro della Borsa Regionale; **Comunicazioni Obbligatorie** sui rapporti di lavoro (assunzioni, trasformazioni, cessazioni e proroghe) e **Prospetti Informativi Disabili**; **Richieste** di autorizzazione e concessione di **Ammortizzatori Sociali**; **Partecipazione ai programmi regionali di Politica del Lavoro**; **Candidature ad avvisi e bandi** della formazione professionale; **Rendicontazione dei progetti cofinanziati dal POR FSE 2007-2013**.

Il Portale **Monitor Web** - [www.monitorweb.sardegنالavoro.it](http://www.monitorweb.sardegنالavoro.it), back office del SIL Sardegna, costituisce il canale virtuale attraverso cui l'Amministrazione Regionale gestisce il patrimonio conoscitivo del mondo del lavoro, interagendo e scambiando dati con i sistemi di altre PA Regionali e Nazionali. Il Monitor Web costituisce il "single point of access" a tutte le applicazioni gestionali a supporto delle attività amministrative di per tutti gli operatori pubblici competenti in materia di lavoro e formazione professionale. Tra i principali moduli informatici quotidianamente utilizzati dagli uffici Regionali e Provinciali se ne citano i più importanti: **Servizi Lavoro** per la gestione degli adempimenti amministrativi provinciali (Scheda anagrafico – professionale del cittadino, dichiarazioni e colloqui D.Lgs. 181/00 – D.Lgs. 297/02, Liste speciali ex D.Lgs. 181/00 – D.Lgs. 297/02, Collocamento mirato ai sensi della L. 68/99, Avvisi pubblici di selezione per l'accesso al pubblico impiego ex. Art. 16 L. 56/87, Protocollo elettronico, etc.); **Servizi Specialistici** per l'attuazione del Piano di Azioni Individuale, l'Orientamento, l'Autoimpiego, la Rilevazione del fabbisogno formativo del territorio, l'Incontro tra domanda e offerta di lavoro e l'Iscrizione ai percorsi di Formazione Professionale a catalogo; CIG e della Mobilità in deroga per la gestione delle procedure di autorizzazione e concessione degli Ammortizzatori Sociali in deroga; **Formazione Professionale** per la selezione e gestione dell'offerta formativa; **Osservatorio del Mercato del Lavoro-OML** per l'elaborazione e l'analisi statistica delle informazioni contenute nella banca dati unica regionale, **Gestione e monitoraggio del POR FSE 2007-2013, Accredimento delle Agenzie Formative**.

La componente di **cooperazione applicativa** consente la connessione del SIL Sardegna con la Rete dei Servizi per il Lavoro così come stabilito nel Decreto Interministeriale del 30 ottobre 2007. Al fine di

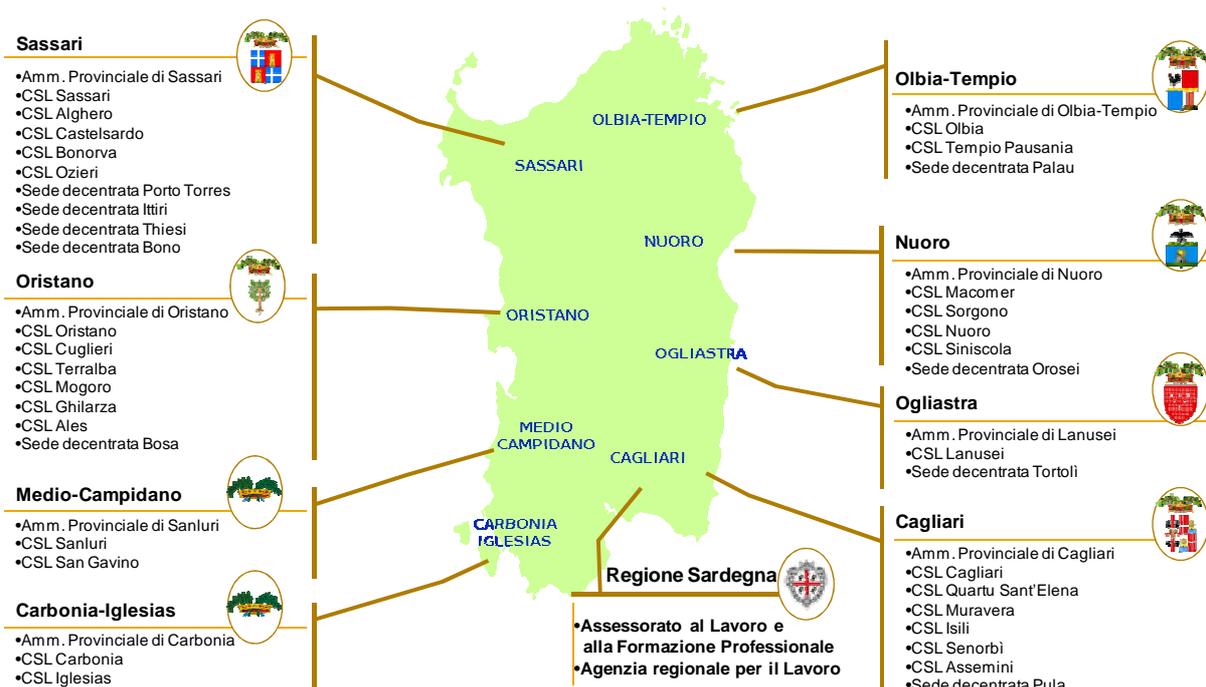


**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

abilitare l'interscambio dati con il Sistema Informativo del **Ministero del Lavoro**, il SIL Sardegna è dotato di una componente infrastrutturale coerente con quanto stabilito dal CNIPA per lo scambio di informazioni sulla Rete dei Servizi per il Lavoro. Attraverso il canale di cooperazione applicativa, il SIL è in grado di interoperare con il **Sistema Contabile Integrato (SIBAR-SCI) regionale** e con altri sistemi nazionali quali quelli dell'**INPS** e del **Ministero dell'Economia e delle Finanze**.

In ordine alla diffusione territoriale del SIL, attraverso i diversi strumenti informatici offerti dal portale di back office del SIL, l'Assessorato regionale del lavoro, formazione professionale, cooperazione e sicurezza sociale, l'Agenzia regionale per il Lavoro, le 8 Amministrazioni Provinciali e tutti i Centri Servizi per il Lavoro (28 sedi principali più le sedi decentrate), gestiscono il patrimonio conoscitivo del mondo del lavoro in Sardegna secondo lo schema seguente:



L'indagine da poco completata da IN.SAR., oltre a confermare gli aspetti precedentemente evidenziati, ha però messo in luce alcune problematiche nell'uso dell'infrastruttura da parte del personale dei CSL o del sistema dei servizi per il lavoro.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Per questo si sottolinea l'opportunità che nei CSL i servizi erogati venissero "contabilizzati" solo ed esclusivamente attraverso il SIL. Infatti non tutti i CSL utilizzano appieno il Sistema, anche con riguardo alla basilare azione di registrazione delle dichiarazioni di immediata disponibilità al lavoro. Nel corso dell'indagine effettuata per la redazione del presente documento è stata, infatti, riscontrata una frequente discrepanza tra i valori forniti dai singoli CSL e quelli forniti nello stesso periodo di riferimento dal SIL. Se in alcuni casi sono proprio gli operatori a confermare che le DID vengono archiviate e tracciate attraverso sistemi informativi di tipo locale (fogli Excel o Access), in altri casi è stato detto che la registrazione delle DID sul SIL ha avuto inizio solo dopo alcune mensilità di registrazione "esterna" nel corso del 2011.

Anche un investimento in formazione potrebbe valorizzare ulteriormente il SIL ed i servizi per il lavoro. Infatti, lo sviluppo delle competenze degli operatori dei CSL nell'uso di tutte le funzioni del SIL, sia come programma di contabilizzazione, sia come strumento di semplificazione nella gestione di pratiche amministrative ma soprattutto come strumento per l'erogazione dei servizi e strumento di estrazione di dati (monitoraggio) su cui sviluppare politiche occupazionali locali specifiche permetterebbe di ridurre i tempi standard di erogazione dei servizi e migliorerebbe la qualità erogata assicurando una uniformità regionale. In modo diffuso a livello regionale appaiono frequenti casi in cui il CSL comunica un numero di DID inferiore a quello estratto dal SIL nello stesso periodo di tempo. Questa differenza potrebbe essere dovuta alla difficoltà da parte degli operatori dei CSL ad estrarre i dati dal SIL, forse per carenza di competenze o di formazione, oppure alla possibilità offerta anche a coloro che non hanno specifiche competenze tecniche di accedere ed usare il SIL in "aree" specialistiche. Un'ulteriore causa potrebbe essere rappresentata da un differente standard in ordine all'opzione di far firmare la DID, poiché le informazioni raccolte indicano che la DID, generalmente, viene fatta sottoscrivere presso i CSL ai seguenti segmenti di utenza:

- occupati
- inoccupati
- disoccupati
- disabili
- soggetti in mobilità e CIG in deroga

Per i soggetti in mobilità e CIG ordinaria non sembra profilarsi un comportamento univoco in Sardegna per quanto attiene la sottoscrizione della DID.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

**La Popolazione utente presa a riferimento**

La quarta variabile che incide sulla dimensione della dotazione organica è la popolazione potenzialmente cliente.

Da questo punto di vista la prima valutazione fatta è stata se prendere come riferimento lo stock storico di disoccupati e inoccupati o il flusso annuale di cittadini che si recano presso i CSL per chiedere dei servizi.

Utilizzando i dati forniti dall'Assessorato del Lavoro Regionale, al 31 dicembre 2011, risultano le seguenti frequenze su inoccupati e disoccupati (fonte SIL)

(Numero di cittadini con stato occupazionale "Inoccupato" e "disoccupato" ex. D.Lgs. 297/02, calcolato in automatico dal sistema, suddivisi per singolo CSL)

Provincia	CSL	inoccupati	disoccupati	totale
<b>Cagliari</b>	ASSEMINI	10.191	23.465	33.656
	CAGLIARI	13.574	23.245	36.819
	ISILI	1.405	3.443	4.848
	MURAVERA	760	3.336	4.096
	QUARTU SANT'ELENA	13.333	24.940	38.273
	SENOBBI'	2.521	5.886	8.407
<b>Carbonia Iglesias</b>	CARBONIA	5.510	15.138	20.648
	IGLESIAS	3.316	7.512	10.828
<b>Medio Campidano</b>	SAN GAVINO MONREALE	4.880	10.447	15.327
	SANLURI	3.964	8.802	12.766
<b>Nuoro</b>	MACOMER	1.496	3.771	5.267
	NUORO	4.128	13.161	17.289
	SINISCOLA	1.735	8.031	9.766
	SORGONO	1.417	3.080	4.497



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Provincia	CSL	inoccupati	disoccupati	totale
Ogliastra	LANUSEI	4.316	11.582	15.898
Olbia-Tempio	OLBIA	5.460	26.248	31.708
	TEMPIO PAUSANIA	1.554	5.355	6.909
Oristano	ALES	511	1.939	2.450
	CUGLIERI	1.458	4.006	5.464
	GHILARZA	1.301	3.085	4.386
	MOGORO	460	1.615	2.075
	ORISTANO	5.696	11.617	17.313
	TERRALBA	1.731	3.910	5.641
Sassari	ALGHERO	4.676	10.823	15.499
	BONORVA	1.243	2.450	3.693
	CASTELSARDO	1.646	5.141	6.787
	OZIERI	2.260	5.066	7.326
	SASSARI	14.111	30.278	44.389
	<b>Totale</b>	<b>114.653</b>	<b>277.372</b>	<b>392.025</b>

Questi dati restituiscono quasi quattrocentomila cittadini non occupati.

È facile immaginare che non tutti i cittadini inoccupati o disoccupati utilizzano i servizi per il lavoro o, per meglio dire, si percepiscono sul mercato del lavoro. In altre parole non tutti cercano lavoro.

Questo non significa che non necessitino comunque di alcuni servizi erogati dai CSL, come ad esempio quelli amministrativi (vedi l'aggiornamento della situazione anagrafica occupazionale per attivare eventuali servizi assistenziali di supporto da parte degli enti locali).

Sicuramente significa però che strutturare la dotazione organica dei servizi per il lavoro sulla base dello stock storico non appare corretto.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Il dato in grado di esprimere una valenza attendibile della “dimensione del mercato” è quello riferito al numero di cittadini che utilizzano annualmente i servizi erogati dai CSL. Parliamo quindi di dati di flusso e non di stock.

Tra i dati di flusso, si è trattato poi di valutare se valorizzare gli “ingressi” al CSL o un dato molto più significativo e efficace quale il numero di dichiarazioni di immediata disponibilità al lavoro.

Tra i due valori IN.SAR. ha basato i calcoli e le analisi sul numero di DID.

La scelta è motivata dal fatto che si tratta di una condizione prevista e regolamentata dalla legge nazionale, dal fatto che si tratta di un valore che rende possibile il confronto con altre regioni italiane al fine di individuare buone pratiche organizzative ed erogative e dal fatto che gli ingressi al CSL da parte dei cittadini non sempre vengono contati e possono avere motivazioni personali poco utili ai fini della determinazione della pianta organica e conseguente strutturazione dei servizi per il lavoro.

Dopo aver condiviso con l’Assessorato del Lavoro la decisione di far riferimento alle DID, è stato confrontato il numero di DID monitorato in Sardegna dal SIL con quello monitorato dai singoli CSL anche con strumenti informatici non ufficiali.

Il numero delle DID estrapolato dal SIL è pari a 52.177 mentre quello rilevato con l’indagine nei CSL ammonta a 65.375.

La differenza è significativa: 13.198 DID che non vengono monitorate dal SIL.

Prima di procedere su questo aspetto, si ritiene utile l’incrocio di una serie di dati al fine di avere sin da subito un quadro d’insieme della dimensione e della distribuzione della rete dei servizi per il lavoro e dell’efficacia sia degli strumenti di contabilizzazione diversi dal SIL che della capacità di estrazione dei dati a livello locale, sempre dal SIL.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Provincia	CSL	abitanti del bacino	del popolazione attiva 15-64 anni	inoccupati	disoccupati	totale	% totale disoc-inoc. su popolaz. attiva
Cagliari	ASSEMINI	152.228	108.339	10.191	23.465	33.656	31,07
	CAGLIARI	176.728	118.028	13.574	23.245	36.819	31,20
	ISILI	18.745	11.959	1.405	3.443	4.848	40,54
	MURAVERA	16.226	10.787	760	3.336	4.096	37,97
	QUARTU SANT'ELENA	167.393	101.151	13.333	24.940	38.273	37,84
	SENOBBI'	31.860	21.358	2.521	5.886	8.407	39,36
Carbonia-Iglesias	CARBONIA	81.448	56.006	5.510	15.138	20.648	36,87
	IGLESIAS	48.392	33.887	3.316	7.512	10.828	31,95
Medio Campidano	SAN GAVINO MONREALE	56.579	38.628	4.880	10.447	15.327	39,68
	SANLURI	45.830	30.316	3.964	8.802	12.766	42,11
Nuoro	MACOMER	23.422	15.407	1.496	3.771	5.267	34,19
	NUORO	81.897	54.987	4.128	13.161	17.289	31,44
	SINISCOLA	37.804	25.388	1.735	8.031	9.766	38,47
	SORGONO	17.554	11.146	1.417	3.080	4.497	40,35
Ogliastra	LANUSEI	57.965	38.584	4.316	11.582	15.898	41,20
Olbia-Tempio	OLBIA	126.872	67.593	5.460	26.248	31.708	46,91
	TEMPIO PAUSANIA	30.987	20.669	1.554	5.355	6.909	33,43



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Provincia	CSL	abitanti del bacino	popolazione attiva 15-64 anni	inoccupati	disoccupati	totale	% totale disoc- inoc. su popolaz. attiva
Oristano	ALES	11.151	6.812	511	1.939	2.450	35,97
	CUGLIERI	23.484	14.987	1.458	4.006	5.464	36,46
	GHILARZA	20.452	13.009	1.301	3.085	4.386	33,72
	MOGORO	9.556	6.190	460	1.615	2.075	33,52
	ORISTANO	76.423	52.083	5.696	11.617	17.313	33,24
	TERRALBA	25.178	17.173	1.731	3.910	5.641	32,85
Sassari	ALGHERO	60.742	41.273	4.676	10.823	15.499	37,55
	BONORVA	17.353	10.914	1.243	2.450	3.693	33,84
	CASTELSARDO	25.243	16.852	1.646	5.141	6.787	40,27
	OZIERI	32.160	21.017	2.260	5.066	7.326	34,86
	SASSARI	201.739	138.701	14.111	30.278	44.389	32,00
	Totale	1.675.411	1.103.244	114.653	277.372	392.025	35,53



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA  
SOTZIALE

ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Dovendo comunque procedere ad un dimensionamento del mercato al fine di determinare la dotazione organica, si è ritenuto opportuno utilizzare il valore più alto tra i due registrati.

E' stato quindi usato, di volta in volta, il numero di DID più elevato al fine di stabilire la quantità di clienti su cui basare il calcolo della dotazione organica.

Nella ricerca svolta da IN.SAR., con logiche di benchmarking, sono stati analizzati diversi Masterplan regionali:

	<b>Regione Emilia- Romagna</b>	<b>Regione Piemonte</b>	<b>Regione Marche</b>
Unità di personale	631	657	347
Flusso annuale utenti con DID	60.000	80.000	55.700
Numero utenti per operatore	95	122	161

Il parametro proposto, anche sulla base degli orientamenti e dei modelli organizzativi delle regioni studiate, è quello di un operatore ogni 120 utenti con DID, ottenendo così il valore complessivo di 606 risorse impegnate nei servizi per il lavoro della Regione Sardegna, secondo una logica che media tra i valori delle regioni oggetto dell'azione di benchmarking e che è stata condivisa con l'Amministrazione regionale.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA  
SOTZIALE

ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

#### **La sintesi della ricerca: il numero di risorse impiegabili**

---

L'uso di un parametro numerico aiuta ma non risolve il tema della scelta di quante risorse debbano essere impegnate nei servizi per il lavoro della Regione Sardegna.

L'uso del parametro, inoltre, è fortemente vincolato e, a sua volta, viziato con riferimento all'autenticità del numero di DID prodotte e gestite nel corso del 2011: oltre 65.000 per i CSL, poco più di 52.000 per il SIL, oltre 72.000 per la scelta fatta di adottare il maggiore tra i due valori rilevati per ciascun CSL.

Il lavoro di ricerca svolto da IN.SAR. che individua i livelli minimi qualitativi di erogazione dei servizi e il conseguente numero ottimale di addetti operanti nel sistema, evidenzia una diminuzione delle risorse attualmente coinvolte di circa il 20%.

Nella successiva tabella è visibile il riepilogo della forza lavoro impegnata nei servizi per il lavoro della Regione Sardegna. Si ricorda ulteriormente che la validità del rapporto vige a livello regionale e non provinciale, soprattutto in concomitanza con l'adozione di nuovi standard di servizio.



**REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA  
SOTZIALE

ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

PROVINCE	Precari CSL + Personale in ruolo (Fonte Province, elaborazione IN.SAR.)			Precari CESIL + Agenzia Due Giare (Fonte RAS)	Personale totale (in ruolo + precari CSL + precari CESIL)
	Personale in ruolo	Precari	Totale		
CAGLIARI	87	36	123	35	158
CARBONIA IGLESIAS	28	7 <sup>1</sup>	35	21	56
NUORO	57	40	97	20	117
OGLIASTRA	17	11	28	21	49
ORISTANO	60	42	102	45	147
OLBIA TEMPIO	34	24	58	6	64
SASSARI	50	31	81	34	115
MEDIO CAMPIDANO	38	11	49	19	68
TOT. REGIONALE	371	202	573	201	774

<sup>1</sup> I 7 precari in forza nei CSL di Iglesias e Carbonia sono a valere sul P.O.R. 2007/2013, Progetti di implementazione.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA  
SOTZIALE

ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

## **7. ALLEGATI**

### **- Allegato A**

Le schede utilizzate per la ricerca presso i CSL

#### **- Allegato A.1**

La scheda di rilevazione qualitativa

#### **- Allegato A.2**

La scheda di rilevazione quantitativa

#### **- Allegato A.3**

La scheda di rilevazione dotazioni informatiche

#### **- Allegato A.4**

Le schede di rilevazione della dotazione organica (personale in ruolo e personale precario)

### **- Allegato B**

Sintesi delle elaborazioni

#### **- Allegato B.1**

La sintesi della Provincia di Cagliari e il dettaglio dei CSL

#### **- Allegato B.2**

La sintesi della Provincia di Carbonia-Iglesias e il dettaglio dei CSL

#### **- Allegato B.3**

La sintesi della Provincia del Medio Campidano e il dettaglio dei CSL

#### **- Allegato B.4**

La sintesi della Provincia di Nuoro e il dettaglio dei CSL



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA  
SOTZIALE

ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

**- Allegato B.5**

La sintesi della Provincia dell'Ogliastra e il dettaglio dei CSL

**- Allegato B.6**

La sintesi della Provincia di Olbia Tempio e il dettaglio dei CSL

**- Allegato B.7**

La sintesi della Provincia di Oristano e il dettaglio dei CSL

**- Allegato B.8**

La sintesi della Provincia di Sassari e il dettaglio dei CSL