



## **ASSESSORATO AL LAVORO E ALLA FORMAZIONE**

### ***Masterplan Campania***

#### ***Linee guida per il potenziamento dei servizi per il lavoro***

##### **1. Premessa**

Il Masterplan dei servizi per il lavoro è un documento di programmazione elaborato in condivisione con tutti i soggetti che, a vario titolo e con diverse competenze, costituiscono il sistema regionale integrato dei servizi per il lavoro. Il Masterplan si configura pertanto come un **Accordo quadro** nel quale i soggetti aderenti s'impegnano, nel rispetto dei propri ruoli e competenze, alla realizzazione delle azioni destinate a dare vita in Campania ad un mercato del lavoro efficiente e moderno.

La regolamentazione regionale, nazionale e comunitaria definisce il quadro di indirizzo entro il quale si sviluppino le articolate relazioni che insistono sul funzionamento del mercato del lavoro, relazioni complesse che la dimensione locale è chiamata a governare nel rispetto delle competenze attribuite dalla normativa ai diversi attori.

La valorizzazione del ruolo centrale del sistema dei servizi all'impiego per il governo del mercato del lavoro campano passa attraverso la corretta individuazione delle responsabilità e del rispetto dei vincoli attribuiti ai diversi attori rispetto ai livelli di governo, indirizzo e gestione dei servizi all'impiego.

Allo stesso tempo la cornice di indirizzo normativo che colloca a diversi livelli istituzionali e con diverse competenze gli attori che intervengono nella programmazione, progettazione e attuazione dei diversi interventi, si sostanzia con la capacità di ciascuno di essere parte di una rete di sistema che va condivisa, resa rinvenibile e potenziata nel suo assetto organizzativo.

La costruzione della rete e la sua tenuta diviene pertanto l'elemento qualificante delle finalità del Masterplan dei servizi per il lavoro della Campania che poggia sulla capacità dei diversi soggetti e livelli istituzionali di interpretare con chiarezza il proprio compito, di qualificare, sviluppare e potenziare le relazioni tra i diversi nodi della rete e di convogliare tali sforzi verso l'obiettivo comune della diffusione e della qualificazione dei servizi da erogare ai cittadini e alle imprese.

Il tema della valorizzazione e dell'innalzamento delle competenze degli operatori periferici del sistema, soprattutto in funzione dell'utilizzo delle infrastrutture informatiche necessarie alla standardizzazione ed uniformazione dei processi, riveste rilevanza prioritaria per la messa a regime della rete.



L'ampliamento del sistema dei servizi e il complessivo miglioramento dell'offerta dei servizi in favore dei lavoratori e delle imprese della Campania, siano essi erogati dal pubblico o dal privato, presuppone pertanto che tutti i soggetti siano in grado di lavorare secondo una logica di network, nella quale sono chiare regole, ruoli, competenze e punti nodali delle relazioni.

L'impianto generale dell'assetto del sistema regionale dei servizi all'impiego della Campania che si intende realizzare si fonda su una visione rinnovata del ruolo del pubblico nell'ambito della rete degli attori che fanno parte del sistema. Un sistema pubblico che, dotato di adeguati strumenti e risorse, agisce da pivot e da facilitatore delle relazioni interne al network, che presidia ai vari livelli istituzionali i propri compiti di regolazione e funzionamento del mercato, di garante del rispetto delle regole definite con i propri interlocutori, pubblici e privati, di stimolo per una maggiore efficacia delle politiche del lavoro. Un sistema pubblico che si apre alla collaborazione con gli altri soggetti istituzionali, con i privati e con tutti i soggetti chiamati dalla normativa vigente a gestire i servizi per il lavoro, al fine di mobilitare nel modo più efficiente tutte le risorse in grado di valorizzare il capitale sociale del territorio regionale.

Nel rispetto delle competenze dei diversi soggetti responsabili Il Masterplan regionale della Campania interviene per definire:

- l'assetto della rete regionale del sistema integrato dei servizi all'impiego
- i servizi da offrire
- gli obiettivi e le azioni
- il cronoprogramma delle attività
- la *governance* istituzionale
- le risorse disponibili

## **2. L'assetto della rete regionale del sistema integrato dei servizi all'impiego**

Il Masterplan regionale nel rispetto delle funzioni e responsabilità dei vari soggetti e dei diversi livelli istituzionali individuate dalla normativa nazionale e regionale organizza un percorso di realizzazione dell'assetto organizzativo della rete dei servizi che coniuga competenze istituzionali e funzionamento della rete dei servizi nel rispetto reciproco dei ruoli dei diversi attori declinandone le rispettive responsabilità.

Il Masterplan pone le condizioni perché il sistema regionale integrato dei servizi per l'impiego si costituisca come un nuovo attore collettivo, un *policy network*, caratterizzato da relazioni di interdipendenza tre attori e/o organizzazioni pubbliche e private che hanno obiettivi e norme comuni rispetto alle azioni di *policy* e che riconoscono nella cooperazione il metodo più efficace di realizzare i loro obiettivi.



Spostare il focus dalle funzioni e competenze, definite dal quadro normativo, alle relazioni tra soggetti orientati all'obiettivo comune di ampliare e qualificare i servizi erogati ai cittadini e alle imprese risponde dunque all'esigenza di definire un assetto nel quale si afferma una nuova pratica di *governance* in grado di generare valore attraverso processi di cooperazione e scambio di risorse e competenze.

Una rete governata nella quale i processi decisionali che attengono a livelli multipli di governo sono condivisi e finalizzati a produrre modalità organizzative e relazionali di tipo verticale e orizzontale caratterizzate dalla reciprocità degli scambi.

L'obiettivo comune del soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e delle imprese attraverso l'ampliamento della gamma dei servizi erogati, il miglioramento dei processi decisionali e delle *performance* dei nodi della rete trova reciproca convenienza nella messa in comune e nell'utilizzo efficiente delle risorse disponibili, in un assetto organizzativo che nel facilitare l'intensificazione dello scambio di relazioni e informazioni tra soggetti coniuga la cooperazione con l'interoperabilità dei sistemi informatici e intensifica lo scambio di competenze.

La realizzazione di questo modello consente di guardare al sistema dei servizi, composto da nodi eterogenei, sia in riferimento alla loro natura che al loro grado di *expertise*, come ad un sistema aperto di apprendimento nel quale i diversi nodi si associano e trovano spazio in ragione delle loro competenze e della crescita qualitativa e quantitativa dei servizi erogati che contribuisce ad aumentare il valore complessivo della rete e dei singoli nodi.

Il ruolo del settore pubblico, ai diversi livelli istituzionali, è quello di orientare questi processi e di essere promotore dell'innovazione e della tenuta della rete dei servizi al lavoro.

Le condizioni che il settore pubblico garantisce perché si sviluppi la consapevolezza dell'appartenenza alla rete risiedono nella capacità di interpretare correttamente il suo ruolo di regia e di attore dell'innovazione sollecitando le parti a partecipare alla definizione delle regole, degli standard, della uniformità dei linguaggi e della comunicazione e predisponendo azioni adeguate a sostenere questi processi.

## 2.1 I nodi della rete

La normativa regionale definisce il sistema integrato dei servizi all'impiego e individua le responsabilità dei soggetti istituzionali per la realizzazione delle attività. In particolare, la legge 14/2009 assegna i seguenti compiti alla Regione e alle Province:

La **Regione Campania** è posta a capo delle azioni di indirizzo, programmazione e monitoraggio dei servizi per il lavoro ed è responsabile del consolidamento delle infrastrutture tecnologiche, dell'innovazione metodologica ed organizzativa della rete dei servizi.



Posta come punto focale dell'intero network la, Regione Campania è chiamata a sviluppare continuamente la qualificazione delle relazioni di interscambio e di cooperazione tra i diversi nodi della rete, promuovendone le attività sinergiche.

In particolare alla Regione competono funzioni di:

- indirizzo, programmazione, innovazione, monitoraggio e valutazione dei servizi e delle politiche per il lavoro;
- regolamentazione del mercato del lavoro regionale, con particolare riferimento alla rete regionale dei servizi per il lavoro e alle modalità di raccordo tra operatori pubblici e privati;
- attuazione di azioni di sistema dirette al consolidamento delle infrastrutture tecnologiche e al governo del sistema informativo lavoro regionale, al coordinamento dei sistemi informativi locali e alla gestione del nodo regionale;
- innovazione metodologica ed organizzativa, per il rafforzamento e la qualificazione della rete di relazioni di interscambio e di cooperazione con altri servizi;
- definizione (attraverso un processo condiviso con le Province) dei Livelli essenziali prestazioni (LEP);
- monitoraggio del sistema dei servizi

La Regione svolge i propri compiti attraverso le strutture amministrative dell'Assessorato al Lavoro e si avvale dell'assistenza tecnica dell'ARLAS al fine di assicurare efficacia alle azioni di sistema, efficiente governance istituzionale e uniformità nei livelli minimi di prestazioni e di erogazione dei servizi ai cittadini e alle imprese.

Le **Province** presiedono alla programmazione territoriale delle politiche per il lavoro e attivano l'organizzazione e la gestione dei SPI, verso i quali sono responsabili del loro sviluppo efficace. Nell'ottica della costruzione del *network*, le Province rappresentano il nodo centrale attraverso il quale si sostanziano le relazioni di cooperazione tra soggetti chiamati all'attuazione delle politiche e alla qualificazione del sistema dei servizi.

Alle Province competono funzioni di:

- programmazione territoriale delle politiche per il lavoro;
- raccordo e coordinamento delle politiche e dei servizi per l'impiego nel contesto territoriale di riferimento, per la realizzazione di interventi utili all'inserimento delle persone nel mercato del lavoro, al soddisfacimento delle esigenze delle imprese e allo sviluppo dei livelli occupazionali e della qualità del lavoro;
- gestione amministrativa del sistema di competenza territoriale;
- organizzazione e gestione dei servizi per l'impiego con responsabilità sull'erogazione di prestazioni sulla base dei LEP, dell'implementazione dei relativi standard di qualità, della



gestione delle relazioni di interscambio e di cooperazione con altri servizi e, in via generale alle azioni di rilievo locale;

- gestione dei sistemi informativi locali;
- coordinamento delle reti locali dei servizi per l'impiego e attivazione delle relazioni di cooperazione e collaborazione tra i soggetti che costituiscono i sistemi provinciali attraverso la gestione di convenzioni.

Le direzioni provinciali del lavoro con le loro articolazioni territoriali dei centri per l'impiego sono nodi operativi della rete dei servizi.

1. Le Province si realizzano, secondo gli indirizzi del Masterplan Regionale, i piani provinciali che, danno attuazione sul territorio alle politiche di sostegno del mercato del lavoro.

**I soggetti autorizzati** La normativa nazionale, con le recenti modifiche introdotte al Dlgs 276/2003 dalla Legge 4 Novembre 2010 n. 183 (Collegato Lavoro), amplia la platea dei soggetti autorizzati a svolgere attività di intermediazione per la ricerca di lavoro, prevedendo norme e vincoli di comportamento per tali soggetti:

Oltre alle Agenzie del lavoro sono autorizzati:

1. *Università pubbliche e private, che hanno l'obbligo di conferire alla borsa continua nazionale del lavoro i curricula dei propri laureati;*
2. *le associazioni dei datori di lavoro e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale che possono svolgere l'attività anche per il tramite delle associazioni territoriali e delle società di servizi controllate*
3. *le camere di commercio e gli istituti di scuola secondaria di secondo grado, statali e paritari, i comuni singoli o associati nelle forme delle unioni di comuni e delle comunità montane, che, in attesa delle normative regionali, hanno la possibilità di chiedere direttamente al Ministero del lavoro l'iscrizione nell'apposita sezione dell'albo delle agenzie per il lavoro;*
4. *le associazioni in possesso di riconoscimento istituzionale di rilevanza nazionale – ma anche regionale - e aventi come oggetto la tutela, l'assistenza e la promozione delle attività imprenditoriali, del lavoro, della formazione o delle disabilità;*
5. *gli enti bilaterali, ove ne ricorrano i presupposti richiesti, che possono operare con le stesse modalità previste per le associazioni di cui al punto 2 ossia anche per il tramite di "società di servizi controllate".*
6. *i gestori di siti internet, a condizione che svolgano l'attività senza finalità di lucro e fermo restando l'invio di ogni informazione utile alla borsa continua nonché a condizione della pubblicazione sul sito medesimo dei propri dati identificativi.*

L'integrazione nella rete dei servizi dei soggetti autorizzati, nelle more della definizione dei sistemi di accreditamento regionale, rappresenta un fattore di valorizzazione del sistema integrato regionale dei



servizi all'impiego e un elemento di novità per quanto attiene la costruzione di nuove relazioni di cooperazione tra pubblico e privato e di norme di comportamento comuni.

L'integrazione tra la rete dei soggetti autorizzati e la rete dei servizi pubblici costituisce una delle sfide che il sistema pubblico di *governance*, sia a livello regionale che provinciale, è chiamato ad affrontare per qualificare i processi di cooperazione istituzionale e interorganizzativa, per gestire e condividere le conoscenze e le informazioni in possesso di diverse organizzazioni, incrementare le relazioni e l'intensità degli scambi tra soggetti mediante processi di aggregazione stabili che favoriscono l'interlocuzione istituzionale.

**Le Università e la rete dei servizi di orientamento post-laurea e *Job placement*** Un primo passo per l'integrazione e l'allargamento della rete dei servizi si realizza con la stipula del Protocollo di Intesa tra Regione Campania e i sette Atenei della Campania.

La normativa nazionale autorizza le Università, ai sensi dell'art 48, comma 3 della legge 4 novembre 2010 n. 183 allo svolgimento delle attività di intermediazione, a condizione che svolgano tale attività senza finalità di lucro e conferiscano alla Borsa continua nazionale del lavoro secondo le modalità previste con Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, di concerto con il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca, i curricula dei propri studenti che sono resi pubblici anche nei siti Internet dell'Ateneo per dodici mesi successivi alla data di conseguimento del diploma di laurea e con l'obbligo di invio alla Borsa Continua Nazionale del lavoro di ogni informazione relativa al funzionamento del mercato del lavoro.

Gli Atenei della Campania hanno in essere servizi di orientamento post-laurea e *Job placement*, attivati anche grazie al sostegno del progetto FIO (Formazione e Innovazione 'per l'Occupazione) promosso e finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, che rappresentano una mappa diffusa di Servizi e Uffici di *Placement* che rispondono agli specifici bisogni dei laureati.

Per dare corso agli impegni assunti dalla Regione Campania in sede di stipula dell'Accordo di Programma Quadro, siglato con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e Ricerca e i sette Atenei della Campania per la realizzazione di adeguate forme di gestione coordinata sul territorio regionale delle attività formative nonché di alcuni servizi agli studenti, utilizzando in maniera efficiente e razionale le risorse disponibili per un miglioramento complessivo del sistema universitario regionale, è stato stipulato il Protocollo di intesa tra la Regione Campania e i sette Atenei della Campania intende promuovere azioni rivolte alla integrazione dei servizi di orientamento post-laurea e *Job placement*, nel sistema integrato dei servizi per il lavoro.

Questo strumento consente l'avvio della sperimentazione per l'integrazione di un nuovo nodo alla rete dei servizi: i sette Atenei della Campania si impegnano infatti a costituire un coordinamento regionale dei servizi di *placement* che partecipa, come componente del sistema dei servizi integrati regionali



all'impiego, al Tavolo Tecnico Istituzionale del Masterplan dei servizi all'impiego, impegnandosi alla definizione e al rispetto delle norme di comportamento dei nodi della rete.

Le Università si impegnano alla redazione di un piano di intervento regionale, da integrare nel Masterplan dei servizi all'impiego, che si riconosca in un progetto interuniversitario e guardi alle Università e ai loro servizi di orientamento dopo-laurea e *Job Placement* come parte del sistema delle politiche del lavoro regionale e a definire accordi tecnici per l'integrazione e il conferimento delle informazioni relative ai laureati ai sistemi informativi regionali e nazionali.

### 3. I servizi da offrire

I servizi che i nodi della rete devono assicurare ai cittadini e alle imprese sono indicati dalla normativa regionale (art. 14 del Regolamento attuativo della legge regionale n. 14/2009). Essi riguardano:

- a) accoglienza ed informazione orientativa sulle opportunità del mercato del lavoro locale, sugli incentivi e sulle politiche per l'inserimento lavorativo o per la promozione di lavoro autonomo, sugli strumenti di previdenza, assicurazione, sicurezza, tutela e qualità del lavoro, nonché sull'accesso al sistema formativo regionale;
- b) consulenza orientativa individuale e conferenze orientative di gruppo;
- c) consultazione delle banche dati su domanda e offerta di lavoro e sull'offerta formativa e messa a disposizione di punti internet;
- d) ricezione, gestione ed elaborazione delle comunicazioni obbligatorie sui rapporti di lavoro da parte dei datori di lavoro privati, degli enti pubblici economici, delle pubbliche amministrazioni e delle agenzie di somministrazione, relative ad assunzioni, proroghe, trasformazioni, variazioni o cessazioni dei rapporti di lavoro, secondo quanto stabilito dall'articolo 4 bis del decreto legislativo 21 aprile 2000 n. 181, introdotto dall'articolo 6 del decreto legislativo 19 dicembre 2002 n. 297;
- e) aggiornamento dell'elenco anagrafico e delle schede professionali dei lavoratori e trasmissione dei dati ai sensi della disciplina statale;
- f) tenuta delle liste di cui all'articolo 1 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 settembre 1963 n. 2053 e all'articolo 6 della legge 23 luglio 1991 n. 223;
- g) inserimento lavorativo mirato dei disabili, secondo quanto disposto dal Titolo VI, Capo II della legge n. 14/2009;
- h) mediazione interculturale per favorire l'inserimento lavorativo e l'integrazione sociale dei lavoratori stranieri immigrati;
- i) avviamento a selezione del personale della pubblica amministrazione per le qualifiche di cui all'articolo 35, comma 1, lett. b), del decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165;
- j) preselezione ed incontro tra domanda ed offerta di lavoro;
- k) accertamento, certificazione e verifica periodica dello stato di disoccupazione, ovvero della sospensione o della perdita di esso;
- l) colloqui periodici di orientamento con i soggetti di cui sia certificato lo stato di disoccupazione;
- m) proposta di adesione a iniziative di inserimento lavorativo o di formazione o riqualificazione professionale o ad altra misura che favorisca l'integrazione professionale;



- n) sottoscrizione con ciascun disoccupato di un “patto di servizio”, che prevede il diritto alla specifica fruizione dei servizi erogati dal Centro e l’obbligo del rispetto delle misure concordate.
- o) misure personalizzate di promozione dell’inserimento al lavoro, anche attraverso piani individuali;
- p) attuazione dei programmi di accesso agli strumenti di orientamento e assistenza ai disoccupati, agli inoccupati, ai soggetti in cerca di occupazione, ai lavoratori in difficoltà o a rischio di espulsione dal mercato del lavoro;
- q) rilevazione dei fabbisogni formativi finalizzata all’attivazione di misure attive e personalizzate di formazione professionale e inserimento lavorativo;
- r) accoglienza dei giovani in obbligo formativo e verifica dei percorsi formativi integrati e personalizzati;
- s) sostegno ai lavoratori per la certificazione del bilancio delle competenze;
- t) supporto alla gestione del libretto formativo;
- u) informazione, servizio e consulenza alle imprese, finalizzati alla salvaguardia e alla crescita dei livelli occupazionali;
- v) azioni specifiche di sviluppo dell’occupazione e di sostegno all’incontro tra domanda e offerta di lavoro, in particolare ai fini del contrasto della disoccupazione di lunga durata, della disoccupazione femminile e di quella giovanile e per favorire la conciliazione tra i tempi di vita e di cura e i tempi di lavoro anche mediante la collaborazione ed il coordinamento con gli Enti Bilaterali;
- w) ogni altro servizio per l’inserimento delle persone nel mercato del lavoro, il soddisfacimento delle esigenze occupazionali delle imprese e lo sviluppo dei livelli occupazionali e della qualità del lavoro.

Tali servizi possono essere ricondotti a delle macro categorie che rappresentano i servizi che i nodi della rete devono erogare. Nell’allegato B è riportata una prima tipologia di servizi per l’elaborazione di dettaglio dei LEP, degli standard di qualità dei servizi e delle competenze necessarie per l’erogazione degli stessi. Il sistema dei servizi previsti dalla normativa regionale si articola nelle seguenti macro tipologie:

### **Servizi di prima informazione e accoglienza**

Prima informazione e accesso ai servizi  
Informazione orientativa

### **Servizi di primo livello**

Accesso ai servizi  
Colloqui di orientamento  
Patti di servizio  
Percorsi di facilitazione



## Servizi specialistici

Consulenza orientativa individuale e di gruppo (Bilancio di competenze)  
Servizi di incrocio domanda offerta

## Servizi alle imprese

Informazione e consulenza  
Analisi e individuazione fabbisogni professionali.

Nell'ambito di tali servizi e in coerenza con quanto stabilito dalla normativa, le funzioni dei Servizi per il lavoro sono svolte, alle condizioni descritte in seguito:

1. dalle Province, attraverso loro strutture (i Centri per l'impiego);
2. dalle Agenzie per il lavoro e altri soggetti autorizzati (Comuni, Università, Istituti di scuola secondaria superiore, Enti Bilaterali, Associazioni Imprenditoriali e dei Consulenti del lavoro, ecc.), ad eccezione:
  - delle funzioni connesse alla certificazione di *status*, esercitabili, oltre che dalle Province tramite i CPI, solo dai Comuni sulla base di specifiche intese con le Province,
  - della preselezione e dell'intermediazione di lavoro, esercitabili solo, oltre che dalle Province tramite i CPI, dai soggetti della lettera b) che siano altresì autorizzati, ai sensi del D.Lgs 276/2003 e dalla Legge 4 Novembre 2010 n. 183.

I servizi che non sono di diretta gestione regionale o provinciale sono svolti nell'ambito della rete regionale. Lo sviluppo della rete regionale dei servizi è realizzato perseguendo l'individuazione e il collegamento dell'istruzione e i sistemi di servizi competenti negli ambiti delle politiche della formazione, delle politiche sociali e del sistema socio-sanitario, delle politiche di sviluppo economico e dei servizi di supporto all'iniziativa imprenditoriale.

## 4. Gli obiettivi e le azioni del Mastepan regionale

La costituzione della rete integrata dei servizi presuppone che per l'attivazione di relazioni e aggregazioni stabili tra i nodi della rete e la diffusione di un metodo cooperativo i soggetti partecipino ai processi decisionali di definizione di norme comuni, di accordi tra i soggetti, di uniformità del sistema di comunicazione per garantire l'assunzione di standard uniformi dei servizi da erogare.

L'attivazione di questi processi si fonda sulla reciprocità degli scambi e sulla messa in comune di risorse materiali e immateriali che consentano di preservare e valorizzare l'esistente e di realizzare



cospicui vantaggi reciproci in termini di miglioramento dello scambio di informazioni, di riduzione dei costi di gestione delle infrastrutture tecnologiche, di valorizzazione del capitale umano, di sviluppo di competenze specifiche che concorrono ad un aumento della capacità competitiva e a un miglioramento della qualità dei servizi da erogare ai cittadini e alle imprese.

Il riconoscimento dei servizi per l'impiego (SPI) come servizi a rete richiede, per definire l'architettura e le modalità di azione di quest'ultima, la predisposizione di una strumentazione attraverso la quale costruire e gestire le relazioni che le definiscono (sistema di infrastrutturazione tecnologica, sistema di accreditamento, convenzioni, ecc.).

La logica di rete impone inoltre di concepire l'erogazione del servizio connessa alla definizione di standard di qualità, non solo in riferimento alla singola organizzazione ma proprio e soprattutto in riferimento al reticolo interorganizzativo degli attori coinvolti.

Il valore della rete infatti si esplica non solo nella qualità delle prestazioni della singola organizzazione ma anche e soprattutto attraverso le modalità e l'intensità dello scambio interorganizzativo.

L'obiettivo di un maggiore livello di efficienza degli SPI va pertanto perseguito predisponendo in primo luogo i LEP, intesi quali prerequisiti per la valutazione del raggiungimento di standard operativi minimi dei servizi e per garantire condizioni uniformi di accesso degli utenti ai servizi ma anche per sviluppare ulteriormente le potenzialità rinvenibili dalla interazione tra i nodi della rete.

L'architettura complessiva delineata richiede che il sistema interorganizzativo della rete dei servizi per il lavoro si doti di un adeguato sistema di indicatori di monitoraggio e misurazione della qualità che vanno identificati e condivisi e che consentono di verificare il grado di accostamento all'obiettivo prefissato attraverso specifici indicatori riferibili alla qualità delle prestazioni come risposta alle condizioni di servizio che si intendono assicurare.

Il valore della rete e il prodursi di un sistema di apprendimento si misurano, anche attraverso le modalità di scambio e di interazione tra i nodi che ne fanno parte, con opportuni indicatori quali ad esempio: l'apertura della rete a nuovi soggetti (dimensione della rete), la frequenza dei contatti, la durata e l'intensità delle relazioni sono parte del sistema di monitoraggio e valutazione che vanno condivisi, sviluppati e integrati anche per definire un sistema di incentivazione e di premialità per il sistema pubblico in relazione alla sua capacità di svolgere un ruolo proattivo nell'attivazione e nel coordinamento del sistema integrato dei servizi territoriali.

Le azioni che il Masterplan prevede di sviluppare, in linea con quanto previsto anche nel Piano Lavoro della Regione, si caratterizzano pertanto come azioni di sistema propedeutiche a porre in essere tutte le condizioni di cui si è detto necessarie al potenziamento del sistema degli SPI e in grado di garantire il



dialogo tra gli attori coinvolti attraverso il rafforzamento delle risorse strumentali e umane propedeutiche a porre in essere tutto quanto previsto.

Tali azioni riguardano:

#### **a ) La ridefinizione e il completamento della rete del sistema informativo regionale (SIRL)**

Il SIRL, nel testo legislativo che regola l'intervento sul mercato del lavoro regionale, è parte del Sistema regionale integrato dei servizi per l'impiego. Lo stretto legame tra infrastrutture tecnologiche e strutture organizzative nella operatività dei servizi per il lavoro è decisivo per il funzionamento del mercato del lavoro.

Siamo in presenza di un disegno strategico unitario e concertato di infrastrutturazione tecnologica, informativa e organizzativa per lo sviluppo, il governo, la gestione, e l'analisi del mercato del lavoro. Questo prodotto si andrà ad integrare con la Rete dei Servizi per il Lavoro nazionale la cui implementazione, si presenta oggi come avanzata e a regime con il recente varo del sistema Cliclavoro, il portale ministeriale che integra le varie componenti applicative di web service e di cooperazione già sviluppate e funzionanti (borsa lavoro, comunicazioni obbligatorie ecc.).

La Rete sviluppa la necessaria cooperazione e integrazione tra sistemi organizzativi e tecnologici diversi e permette la gestione della crescente complessità del mercato del lavoro con informazioni integrate e standardizzate. La cooperazione tra gli operatori si sviluppa a partire dal sistema regionale campano e provinciale che reso autonomo, stabile, consolidato e interoperabile viene connesso al sistema del Ministero del Lavoro, a sua volta snodo, coordinatore nazionale e supervisore del mercato del lavoro italiano.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>

- La Rete dei Servizi dispone di diversi strumenti applicativi e procedure già realizzati dal Ministero del lavoro:
- Il sistema degli standard che permette ai diversi sistemi (Comunicazioni Obbligatorie, Borsa Lavoro, Sistemi Informativi del Lavoro regionali e provinciali, ecc.) di colloquiare garantendo le varie scelte organizzative sul territorio e una base dati informativa omogenea per le attività di servizio e di monitoraggio;
- Il canale di interscambio dati realizzato attraverso la progettazione del sistema di Cooperazione Applicativa e Interoperabilità, con cui il Ministero garantisce la connessione di tutti i sistemi locali.
- Il Sistema Informatico delle Comunicazioni Obbligatorie che costituisce la dorsale portante della rete dei servizi per il lavoro. Tale sistema è stato attivato dal Ministero del Lavoro con l'entrata in vigore del Decreto Interministeriale del 30.10.2007, che ha reso obbligatorio per i datori di lavoro, pubblici e privati, la comunicazione unica telematica ai Centri per l'Impiego, all'INPS, all'INAIL e al Ministero, delle informazioni relative ad assunzioni, proroghe, trasformazioni e cessazioni dei rapporti di lavoro.
- Cliclavoro il motore di ricerca - bacheca virtuale - istituzionale per opportunità di lavoro e curricula, destinato a integrarsi progressivamente con alcuni servizi pubblici come la "lettura" e la ricerca per professioni dei concorsi, la conoscenza e la diffusione dei curricula dei percettori di sussidio muniti di "dote" e dei neolaureati, l'accesso alla periodica rilevazione dei fabbisogni professionali realizzata in collaborazione con Unioncamere.



La Rete dei Servizi per il Lavoro costituisce per la Campania una risorsa e un modello di riferimento. Fondamentale è la sua centralità nel funzionamento del sistema di governance dei servizi pubblici e nei processi di attuazione e gestione delle politiche del lavoro, in funzione della capacità e della possibilità di fornire agli operatori e ai soggetti presenti sul mercato del lavoro una serie di strumenti che consentano di condividere informazioni ed usufruire di servizi efficaci e innovativi.

L'adesione a questo modello e l'impiego delle risorse che attraverso la Rete nazionale sono rese disponibili determinano una visione nella quale gli interventi sulle infrastrutture tecnologiche e sull'assetto organizzativo e funzionale del sistema regionale dei servizi costituiscono per la Regione un processo unitario.

In questa ottica gli interventi da realizzare per le infrastrutture tecnologiche e organizzative del SILR (il nodo regionale, l'osservatorio, il portale) e quelli riguardanti il sistema regionale dei servizi (l'accreditamento e l'autorizzazione dei soggetti pubblici e privati operanti nel settore, gli interventi previsti dall'accordo tra il Ministero del Lavoro e l'Upi, i collegamenti delle azioni rivolte ai servizi dai PON e dal PO Campania FSE,) vengono considerati unitariamente e integrati tra loro.

#### **b) La definizione dei Livelli essenziali delle prestazioni (LEP) e degli standard di qualità dei servizi a cui devono attenersi tutti i soggetti operanti nella rete**

La definizione dei LEP e degli standard di qualità dei servizi rappresenta un passaggio importante per la qualificazione del sistema integrato dei servizi, sia perché necessario a garantire all'utenza un livello minimo uniforme di prestazione sul territorio regionale, sia per realizzare e condividere norme a cui devono attenersi tutti i soggetti sottoscrittori del Masterplan.

Il percorso metodologico di individuazione dei LEP tiene conto delle normative riguardanti la distinzione tra prestazioni esigibili e prestazioni da garantire, confrontarsi con le esperienze nazionali e comunitarie in materia, ed è funzionale a definire in riferimento ai servizi da erogare parametri, indicatori e standard, anche specificati per particolari categorie di bisogno.

L'Allegato B individua i primi profili ritenuti indispensabili dai soggetti sottoscrittori del Masterplan.

#### **c) La definizione, sulla base dei LEP e degli standard di qualità dei servizi, del sistema di accreditamento regionale**

La individuazione dei LEP e degli standard di qualità dei servizi rappresenta una azione propedeutica alla definizione del sistema di accreditamento regionale dei servizi privati che al momento operano sul territorio in regime di autorizzazione nazionale.

La Regione è responsabile dell'accreditamento di strutture pubbliche e private per l'erogazione di servizi per il lavoro.



La Regione definisce, in accordo con i soggetti sottoscrittori del Masterplan, criteri e requisiti per l'ottenimento dell'accreditamento in stretta rispondenza ai parametri e indicatori individuati con i LEP e gli standard di qualità dei servizi nonché in base a specifici requisiti da essa stessa individuati.

**d) Le forme di collaborazione tra pubblico e privato attraverso modelli di convenzione da stipulare a livello territoriale con i soggetti accreditati e/o autorizzati per favorire una maggiore diffusione dei servizi offerti**

I rapporti con i soggetti accreditati e/o autorizzati a livello nazionale o regionale sono definiti da specifici accordi o Convenzioni.

I modelli di convenzione devono contenere, per l'individuazione dei soggetti, il riferimento al sistema di autorizzazione e/o accreditamento regionale, la tipologia di servizi per i quali ci si intende convenzionare, le modalità di eventuali finanziamenti delle attività, il luogo di svolgimento delle attività, prevedendo anche la possibilità che l'erogazione dei servizi sia svolta presso strutture pubbliche in azione di cooperazione e previa regolamentazione da parte degli uffici della pubblica amministrazione pertinente secondo linee guida generali.

**e) Azioni sinergiche tra i Direzioni provinciali delle politiche del lavoro, centri per l'impiego e le APL e altre azioni sperimentali finalizzate a:**

1. assicurare la circolazione, l'integrazione e l'accessibilità delle informazioni sul mercato del lavoro e favorire, in particolare, l'accesso degli operatori pubblici e privati a tutte le banche dati sul lavoro di livello regionale e provinciale
2. promuovere intese di collaborazione anche sperimentali che prevedano l'erogazione di servizi da parte di soggetti terzi anche all'interno delle strutture dei centri per l'impiego previa regolamentazione delle strutture pubbliche;
3. promuovere azioni sperimentali di *placement* affidate alle APL nell'ambito della programmazione regionale;
4. promuovere azioni sperimentali, in accordo con le parti sociali, volte a potenziare e a qualificare il ruolo degli enti bilaterali nella rete dei servizi;
5. promozione e valorizzazione, attraverso il supporto tecnico dell'ARLAS, delle buone pratiche realizzate dalle Province nell'ambito della gestione delle politiche attive di accompagnamento ai percettori di ammortizzatori sociali (CIG in deroga, mobilità ecc.) e di impiego di strumenti supporto alle politiche attive (patto di servizio, libretto formativo, dote di inserimento, percorsi mirati ecc).

**f) Azioni per la valorizzazione del capitale umano e delle professionalità degli operatori pubblici e privati dei servizi all'impiego impegnati nelle attività di orientamento**



La qualificazione delle prestazioni del sistema, in stretta connessione con i LEP e gli standard di qualità dei servizi, è vincolata alla disponibilità di adeguate professionalità degli operatori delle strutture pubbliche e private.

La valorizzazione delle competenze degli operatori degli SPI rappresenta un obiettivo da perseguire con una logica di sistema che, nel mettere in comune le risorse materiali e immateriali, anche in una ottica di contenimento dei costi, consenta di definire profili professionali e percorsi formativi coerenti in grado di restituire competenze riconoscibili e certificate.

A tale proposito la Regione intende promuovere, di concerto con i soggetti sottoscrittori del Masterplan, una azione sperimentale di sistema, volta a potenziare i servizi di orientamento del territorio attraverso il supporto di percorsi formativi rivolti agli operatori pubblici e privati degli SPI impegnati nelle attività di orientamento (Scuola di professionisti per l'orientamento).

#### **g) Sistemi di monitoraggio e valutazione**

Per un governo efficace della rete è necessario disporre di un adeguato sistema di monitoraggio e valutazione in grado di seguire gli stati di avanzamento del processo di costituzione della rete e di qualificazione dei servizi.

Tale sistema deve essere capace di rilevare:

- il grado di accostamento agli obiettivi di diffusione di standard uniformi delle prestazioni a livello territoriale attraverso la rilevazione di opportuni indicatori di performance dei servizi da riferire ai LEP e agli standard di qualità;
- il grado di avanzamento del processo di costituzione della rete può essere misurato attraverso opportuni indicatori i quali misurano le modalità di scambio e di interazione tra i nodi riconducibili alla sua dimensione, all'intensità delle relazioni, alla durata ecc. anche al fine di prevedere meccanismi di premialità per il sistema pubblico in relazione alla sua capacità di svolgere un ruolo proattivo nell'attivazione e nel coordinamento del sistema integrato dei servizi territoriali, innalzando per questa via l'efficacia delle politiche del lavoro.

#### **5. Le azioni e il cronoprogramma delle attività**

Il Masterplan definisce, di concerto con i soggetti appartenenti alla rete dei servizi, le azioni che vengono intraprese per il raggiungimento degli obiettivi enunciati specificando le priorità e la tempistica di avanzamento delle attività anche in termini di risultati da raggiungere

Per l'attuazione degli obiettivi del Masterplan i soggetti responsabili definiscono un quadro di azioni concordate, articolate sulla base delle diverse esigenze dei territori e coerenti con l'impostazione condivisa di programmazione unitaria dando priorità a:

- la ridefinizione e il completamento della rete del sistema informativo (azione trasversale),
- la definizione dei LEP e degli standard di qualità dei servizi che rappresenta l'attività propedeutica al raggiungimento degli obiettivi previsti nel Masterplan (entro il 31.10.2011);



- la realizzazione del sistema di accreditamento regionale dei servizi per il lavoro che prevede la definizione del modello di accreditamento, e l'implementazione delle procedure di gestione (accesso, verifica e permanenza o revoca dell'accREDITAMENTO)(entro il 31/12/2011);
- la definizione dei modelli di convenzione (entro il 31/12/2011);
- l'accompagnamento al sistema dei servizi nell'implementazione dei LEP e degli standard di qualità (azione trasversale);
- la definizione del modello del sistema di monitoraggio dei servizi per il lavoro e dell'attuazione del Masterplan (entro il 31/12/2011)
- monitoraggio dei servizi per il lavoro e dell'attuazione del Masterplan (azione trasversale).

## 6. Il sistema di *governance*

Il modello di *governance* delineato per il funzionamento della Rete regionale dei Servizi per il Lavoro pone in una dimensione unitaria e integrata gli attori, i processi organizzativi, gli interventi tecnologici sul SILR e sul Sistema regionale dei servizi per l'impiego.

La composizione e il modello organizzativo della *governance* regionale della Rete prevedono la partecipazione di tutti gli attori del sistema regionale dei servizi e dei diversi *partner* tecnologici ad essi collegati. Prevede inoltre una dimensione organizzativa e tecnologica aperta alla partecipazione di una comunità fiduciaria di operatori, tecnici e specialisti che intervengono nel settore in qualità di produttori e/o utenti. Al processo di *Governance* regionale partecipano:

- L'Assessorato Regionale al Lavoro e gli Assessorati Provinciali al Lavoro;
- Le strutture amministrative regionali e provinciali competenti per le funzioni amministrative di loro competenza;
- L'ARLAS, soggetto attuatore del SIRC e struttura di supporto e coordinamento del Sistema dei servizi;
- I soggetti pubblici e privati accreditati e autorizzati.

Le funzioni di *governance* si articolano in funzioni di *governance* istituzionali e funzioni di coordinamento tecnico-operativo.

### 6.1. *Governance* istituzionale

Il Tavolo Istituzionale della Rete si compone degli Assessorati e di rappresentanze qualificate dei soggetti accreditati e autorizzati.

Si riunisce con cadenza minima trimestrale, provvede agli atti di indirizzo, regolamentazione, programmazione, controllo e valutazione, si avvale del supporto delle amministrazioni competenti e dell'ARLAS. Le determinazioni assunte dal Tavolo Istituzionale sono di norma verbalizzate e recepite in atti amministrativi dell'Assessorato regionale al lavoro. I lavori del Tavolo possono essere articolati per gruppi tematici in particolare per le questioni attinenti il SIRC, il coordinamento e gli standard di



servizi dei Centri per l'impiego, le funzioni di accreditamento e autorizzazione. Alle riunioni possono essere invitate le parti sociali.

## **6.2. Governance tecnico-operativa**

Il Tavolo Tecnico della Rete si costituisce come una rete fiduciaria di operatori tecnici qualificati e specializzati, interni ed esterni alle Amministrazioni, indicata dalle Amministrazioni e dai soggetti presenti nella Rete e si riunisce, su invito dell'Assessorato regionale al lavoro o dell'ARLAS, con modularità flessibile in relazione ai temi e agli argomenti da trattare.

Al Tavolo possono partecipare: l'Amministrazione regionale, l'ARLAS, le Amministrazioni provinciali, i partner e i fornitori specializzati impegnati contrattualmente con l'ARLAS e con le Amministrazioni per lo svolgimento delle attività pertinenti; le rappresentanze tecniche dei soggetti accreditati e autorizzati.

La *governance* tecnico-operativa determina la pianificazione e la progettazione esecutiva degli interventi, le modalità e i criteri di attuazione, i protocolli e le procedure di gestione e gli standard tecnologici e informativi che assicurano l'integrità e il funzionamento della Rete.

Il Tavolo si riunisce con cadenza minima mensile e le sue deliberazioni sono di norma recepite con provvedimento dall'ARLAS e rese operative con protocolli e convenzioni al fine di risultare effettivamente vincolanti, nei loro aspetti tecnici, per le amministrazioni e i soggetti autorizzati e accreditati.

## **6.3. Compiti dell'ARLAS**

L'ARLAS, Ente pubblico non economico strumentale della Regione, è incaricata della attuazione e della conduzione, nel rispetto delle determinazioni dei tavoli istituzionale e tecnico-operativo, degli interventi riguardanti il SIRL, delle operazioni di accreditamento e di autorizzazione dei soggetti che erogano servizi e della tenuta dei relativi elenchi, delle funzioni operative connesse al coordinamento e al controllo della Rete. L'ARLAS è incaricata della segreteria tecnica, della verbalizzazione e della rendicontazione nonché della comunicazione e della pubblicizzazione riguardante i lavori dei tavoli di governance istituzionale e tecnico-operativa. L'ARLAS è inoltre incaricata della costituzione e della tenuta dell'elenco degli operatori che partecipano al Tavolo Tecnico della Rete.

Per l'attuazione delle azioni previste dal Masterplan le Province si avvalgono dell'assistenza tecnica dell'ARLAS attraverso la stipula di convenzioni secondo un modello di collaborazione istituzionale condiviso dai soggetti partecipanti.

## **6.4 Partecipazione alla governance nazionale e inter-istituzionale**

Il SIRL si raccorda con il sistema informativo delle altre Regioni, con la Borsa Continua Nazionale del Lavoro, con altri sistemi informativi europei nonché con Enti, pubblici e privati, competenti in materia



previdenziale, assicurativa e di controllo sul lavoro, per realizzare lo scambio di dati ed un costante aggiornamento del Sistema. La Regione partecipa alla *governance* della Rete Nazionale dei Servizi per il Lavoro con proprie rappresentanze ai tavoli istituzionali e tecnici competenti. Le deleghe di rappresentanza sono determinate nella sede di *governance* istituzionale. Esse prevedono, limitatamente alle attività dei tavoli nazionali o interistituzionali di tipo tecnico, la presenza dell'ARLAS.

Solo attraverso una *governance* unica e articolata il sistema del lavoro può garantire la piena efficacia e il raggiungimento degli obiettivi che si sono posti prima il legislatore nazionale e poi quello regionale, al fine di ottimizzare l'incrocio tra la domanda e l'offerta di lavoro. L'individuazione della “modalità network” per l'implementazione del Masterplan e la realizzazione delle attività previste, trova piena coerenza nel ricorso, tra le fonti di finanziamento, all'Asse VII “Capacità Istituzionale” del POR Campania FSE 2007 – 2013 e nel coinvolgimento (tra i diversi poli della rete) di un ente strumentale dedicato quale l'ARLAS.

## 7. Le risorse disponibili

Risorse del POR 2007-2013 Asse VII Obiettivo Operativo (o2);

Risorse assegnate alla Regione ai sensi della L. 68/99;

Risorse del Fondo nazionale per l'occupazione attribuite alla Regione Campania per le attività dei SPI;

Altre risorse regionali.

## Allegati al Documento

A- LEP e standard di qualità

B – Proposta di indicatori per il monitoraggio e la valutazione dei risultati (prima stesura )

C – Protocollo Università

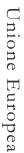
D - Masterplan Atenei Campani

## ALLEGATO A – LEP E STANDARD DI QUALITA’

| <b>FUNZIONI E COMPITI DI RIFERIMENTO</b><br>di cui alla LR 14/09 – Art. 17 raggruppate per aree di attività |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Area di riferimento                                                                                         | Tipo di servizio/funzione                      | Descrizione servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE</b>                                                                           | <i>PRIMA INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI</i> | Ricevere l'utenza e analizzare la domanda esplicitata<br>- Fornire informazioni sui servizi disponibili e sulla loro fruibilità - Individuare il servizio adeguato ai bisogni dell'utente - Filtrare l'utente verso servizi interni o esterni                                                                                     |
|                                                                                                             |                                                | Fornire informazioni e rendere disponibili i servizi amministrativi legati all'inserimento in programmi e in azioni di politica attiva e al riconoscimento dei requisiti di accesso.                                                                                                                                              |
|                                                                                                             | <i>INFORMAZIONE ORIENTATIVA</i>                | Fornire all'utente informazione sulle opportunità del mercato del lavoro locale, sugli incentivi e sulle politiche per l'inserimento lavorativo o per la promozione di lavoro autonomo, sugli strumenti di previdenza, assicurazione, sicurezza, tutela e qualità del lavoro, nonché sull'accesso al sistema formativo regionale. |
| <b>ORIENTAMENTO - PATTI DI SERVIZIO - PERCORSI DI FACILITAZIONE - CONSULENZA</b>                            | <i>COLLOQUI</i>                                | Colloqui periodici di orientamento con i soggetti di cui sia certificato lo stato di disoccupazione.                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                             |                                                | Proposta di adesione a iniziative di inserimento lavorativo o di formazione o riqualificazione professionale o ad altra misura che favorisca l'integrazione professionale.                                                                                                                                                        |
|                                                                                                             | <i>PATTI DI SERVIZIO</i>                       | Sottoscrizione con ciascun disoccupato di un "patto di servizio", che prevede il diritto alla specifica fruizione dei servizi erogati dal Centro e l'obbligo del rispetto delle misure concordate.                                                                                                                                |
|                                                                                                             |                                                | Supporto alla gestione del libretto formativo.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                             | <i>PERCORSI E STRUMENTI DI FACILITAZIONE</i>   | Accoglienza dei giovani in obbligo formativo e verifica dei percorsi formativi integrati e personalizzati.                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                             |                                                | Attuazione di programmi di accesso agli strumenti di orientamento e assistenza ai disoccupati, agli inoccupati, ai soggetti in cerca di occupazione, ai lavoratori in difficoltà o a rischio di espulsione dal mercato del lavoro.                                                                                                |

|                                                       |                                  |                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       |                                  | Misure personalizzate di promozione dell'inserimento al lavoro, anche attraverso piani individuali.                                                                            |
|                                                       |                                  | Consulenza orientativa individuale e conferenze orientative di gruppo.                                                                                                         |
|                                                       |                                  | Sostegno ai lavoratori per la certificazione del bilancio delle competenze.                                                                                                    |
|                                                       |                                  | Mediazione interculturale per favorire l'inserimento lavorativo e l'integrazione sociale dei lavoratori stranieri immigrati.                                                   |
| <b>GESTIONE MERCATO DEL LAVORO E RETE DEI SERVIZI</b> | <i>INCONTRO DOMANDA -OFFERTA</i> | Preselezione ed incontro tra domanda ed offerta di lavoro.                                                                                                                     |
|                                                       |                                  | Informazione, servizio e consulenza alle imprese, finalizzati alla salvaguardia e alla crescita dei livelli occupazionali.                                                     |
|                                                       |                                  | Rilevazione dei fabbisogni formativi finalizzata all'attivazione di misure attive e personalizzate di formazione professionale e inserimento lavorativo.                       |
| <b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>                         | <i>ADEMPIMENTI</i>               | Validazione, gestione ed elaborazione delle comunicazioni obbligatorie sui rapporti di lavoro trasmesse attraverso il Sistema Telematico CO Campania.                          |
|                                                       |                                  | Aggiornamento dell'elenco anagrafico e delle schede professionali dei lavoratori e trasmissione dei dati ai sensi della disciplina statale;                                    |
|                                                       |                                  | Tenuta delle liste di cui all'articolo 1 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 settembre 1963 n. 2053 e all'articolo 6 della legge 23 luglio 1991 n. 223.             |
|                                                       | <i>SERVIZI</i>                   | Inserimento lavorativo mirato dei disabili, secondo quanto disposto dal Titolo VI, Capo II della legge n. 14/2009.                                                             |
|                                                       |                                  | Avviamento a selezione del personale della pubblica amministrazione per le qualifiche di cui all'articolo 35, comma 1, lett. b), del decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165; |
|                                                       |                                  | Accertamento, certificazione e verifica periodica dello stato di disoccupazione, ovvero della sospensione o della perdita di esso.                                             |

| STANDARD ESSENZIALI DELLE DOTAZIONI LOGISTICHE E STRUMENTALI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO E<br>STANDARD GENERALI DELLE PRESTAZIONI di cui alla LR 14/09 – Art. 17 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.                                                                                                                                                            | Il Centro per l'impiego va collocato in una posizione che sia facile da individuare, ne sottolinei l'importanza e sia facilmente accessibile, in particolare raggiungibile con mezzi di trasporto pubblici. Le soluzioni che sembrano più adatte sono spazi direttamente prospicienti una delle strade o piazze del centro cittadino oppure locali compresi nella sede di un'istituzione o di un ente importante. |
| 2.                                                                                                                                                            | La sede nella quale collocare il centro dovrà essere adatta a contenere, con dimensioni di volta. in volta variabili a seconda delle funzioni svolte e del numero di addetti e di utenti:                                                                                                                                                                                                                         |
| a)                                                                                                                                                            | Un posto di accoglienza per ascoltare le richieste dei singoli interessati, indirizzarli nella raccolta di informazioni, fissare un appuntamento per un colloquio.                                                                                                                                                                                                                                                |
| b)                                                                                                                                                            | Uno spazio di attesa organizzato in modo da facilitare lo scambio tra le persone che vi sostino.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| c)                                                                                                                                                            | Uno spazio di auto-consultazione, con tavoli e scaffali contenenti materiali distinti per materia, e postazioni dotate di computer.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| d)                                                                                                                                                            | Uno spazio nel quale svolgere colloqui di orientamento. I tavoli ai quali dialogare tra singoli utenti e operatori, adeguatamente schermati e distanziati, potranno assicurare la riservatezza dei colloqui anche se collocati in un unico grande ambiente.                                                                                                                                                       |
| e)                                                                                                                                                            | Una o più stanze separate per colloqui con persone che siano in condizioni particolari.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| f)                                                                                                                                                            | Un ambiente capace di accogliere da 25 a 50 persone, per riunirvi scolaresche e gruppi ai quali dare informazioni mirate, per svolgervi seminari e incontri del personale, per tenervi eventuali corsi, per organizzarvi comunicazioni con l'esterno (imprenditori, stampa, docenti di scuole superiori, ecc...).                                                                                                 |
| g)                                                                                                                                                            | Una stanza per il dirigente del centro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| h)                                                                                                                                                            | Ambienti di lavoro proporzionati al numero degli addetti al centro, eventualmente da organizzare in tutto o in parte come open space, Nel caso che venga giudicato utile, uno spazio potrà essere specificamente destinato a incontri con imprenditori.                                                                                                                                                           |
| 3                                                                                                                                                             | Gli immobili, gli impianti, gli arredi e le attrezzature dovranno essere conformi alle normative in tema di igiene e sicurezza.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4                                                                                                                                                             | Gli immobili e gli ambienti di lavoro e di accesso all'utenza dovranno essere conformi alla normativa in tema di accessibilità alle persone con disabilità                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5                                                                                                                                                             | 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)                                                                                                                                                                                          |
| 6                                                                                                                                                             | L'orario di apertura al pubblico dei servizi per le prestazioni ad erogazione immediata dovrà essere di almeno 24 ore la settimana, di cui almeno 2 pomeriggi                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 7                                                                                                                                                             | I centri dovranno essere attrezzati con le seguenti strumentazioni minime:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| a)                                                                                                                                                            | Dispositivi per gestione afflusso/contatti basati sul ticket in accesso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| b)                                                                                                                                                            | Strumenti diversificati di accesso alle prestazioni: diretto - telefono - portale - postale - posta elettronica messaggistica - ecc.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| c)                                                                                                                                                            | Sistema informativo per la gestione dei servizi per il lavoro (adempimenti e prestazioni)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| d)                                                                                                                                                            | Postazioni informatizzate (telefono- fax- pc-fotocopiatrice) e collegamento internet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8                                                                                                                                                             | I centri dovranno prevedere, anche tramite convenzioni con soggetti terzi accreditati, che siano disponibili professionalità specialistiche con funzioni di interfacce relative a traduttore LIS (linguaggio dei segni) - mediatore linguistico e interculturale.                                                                                                                                                 |
| 9                                                                                                                                                             | I centri dovranno svolgere, anche nell'ambito di iniziative provinciali o regionali, azioni informative periodiche per utenti- persone e datori di lavoro (spot televisivi, giornali, diffusione opuscoli, ecc.) almeno una volta all'anno.                                                                                                                                                                       |
| 10                                                                                                                                                            | I centri dovranno assicurare la tracciabilità informatica in tempo reale delle operazioni connesse alla gestione e all'aggiornamento dei percorsi utenti                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 11                                                                                                                                                            | I centri dovranno assicurare la gestione e all'aggiornamento delle banche dati                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 12                                                                                                                                                            | Le risorse professionali in ingresso negli organici dei centri dovranno avere i seguenti requisiti e competenze minime:                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| a)                                                                                                                                                            | Livello d'istruzione: almeno il diploma di istruzione secondaria superiore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| b)                                                                                                                                                            | Esperienza professionale nei servizi per il lavoro o servizi assimilabili almeno triennale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| c)                                                                                                                                                            | Competenze specifiche nelle prestazioni erogate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



**STANDARD ESSENZIALI DELLE PRESTAZIONI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO**  
di cui alla LR 14/09 - Art. 17

| Area di riferimento               | Tipo di servizio/attività         | Finalità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Descrizione servizio                                                                                                                                                                                                                                         | Utenti di riferimento                                                                 | Strumenti                                                           | Processi/procedimenti                                                                                                                                                                                                         | Competenze                                                                                                                                                                                                              | Condizioni di erogazione | Standard specifici                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI | INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI | Garantire e favorire l'accesso ai servizi delle imprese, favorendo la partecipazione al mercato del lavoro facilitando l'informazione e garantendo la qualità e l'aggiornamento delle informazioni. Assicurare il corretto ed efficace funzionamento del mercato del lavoro e l'accesso alle informazioni per le imprese. | Informazione sui servizi disponibili e modalità di utilizzo; servizi erogati (funzioni, accesso, fruibilità);                                                                                                                                                | Persone e imprese                                                                     |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                         |                          |                                                                                                                                                                    |
|                                   |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                       |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                         |                          |                                                                                                                                                                    |
| INFORMAZIONE ORIENTATIVA          | INFORMAZIONE ORIENTATIVA          | Fornire all'utente informazione sulle opportunità del mercato del lavoro e sulle opportunità di inserimento per l'inserimento lavorativo o per la promozione di lavoro autonomo, sugli strumenti di prevenzione, assicurazione, collocamento obbligatorio dei disabili, sugli inserimenti formativi ( tirocini e stage);  | Informazioni sulle opportunità formative, sulle opportunità professionali; sul diritto-dovere all'istruzione; sulle normative del mercato; sull'accoglimento e la persistenza dello stato di disoccupazione; sugli eventuali istituti di tutela del reddito. | Persone in cerca di lavoro o interessate a inserimento lavorativo o lavorativo        | Accessi diversificati (diretto, telefonico, e-mail, ecc.); archivio | Procedure formalizzate (interne e verso l'esterno) (strumenti di rilevazione/modulistica); aggiornamento costante dei materiali informativi; uso degli operatori; procedure formalizzate di contatti con la rete dei servizi; | Capacità comunicative e interpretative; capacità diagnostica delle richieste; servizi interni/esterni; capacità di reperimento e informazioni; capacità di gestire strumenti informatici, data base e sistemi internet; |                          | Accesso immediato (max 15 minuti in media di attesa); supporto informativo sui servizi informativi offerti; procedure formalizzate di gestione delle informazioni. |
|                                   |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Informazioni sugli incentivi e gli sgravi per le assunzioni; sugli obblighi collocamento obbligatorio dei disabili; sugli inserimenti formativi ( tirocini e stage);                                                                                         | Dati di lavoro                                                                        |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                         |                          |                                                                                                                                                                    |
| INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI | INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI | Fornire all'utente informazione sulle opportunità del mercato del lavoro e sulle opportunità di inserimento per l'inserimento lavorativo o per la promozione di lavoro autonomo, sugli strumenti di prevenzione, assicurazione, collocamento obbligatorio dei disabili, sugli inserimenti formativi ( tirocini e stage);  | Rinvio ad altri servizi territoriali;                                                                                                                                                                                                                        | Persone e imprese                                                                     |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                         |                          |                                                                                                                                                                    |
|                                   |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Treatmento e registrazione dati nel sistema informativo.                                                                                                                                                                                                     | Persone interessate all'inserimento nell'anagrafe del lavoro per obblighi informativi |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                         |                          |                                                                                                                                                                    |

Ar  
se|

22



La tua  
**Campania**  
cresce in  
**Europa**

[illegible]



100

[illegible]



La tua  
**Campania**  
cresce in  
**Europa**

[illegible]

**Agenzia per il lavoro e l'istruzione**

## ALLEGATO B – Proposta di indicatori per il monitoraggio e la valutazione dei risultati

| MONITORAGGIO E VALUTAZIONE            |                                                                                                   |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PRESTAZIONE                           | INDICATORI                                                                                        |
| PRIMA INFORMAZIONE                    | N. utenti-persone che hanno fruito di informazioni                                                |
|                                       | N. utenti-datori di lavoro che hanno fruito di informazioni (di cui utenti-consulenti del lavoro) |
| INFORMAZIONE ORIENTATIVA              | N. utenti-persone che hanno fruito di informazioni                                                |
| ACCESSO AI SERVIZI                    | N. utenti immediatamente disponibili al lavoro (ID)                                               |
| COLLOQUI                              | N. utenti che hanno ricevuto colloquio di orientamento                                            |
|                                       | N. utenti che non si sono presentati al colloquio di orientamento/Tot. utenti                     |
| PATTI DI SERVIZIO                     | N. utenti con PdS                                                                                 |
|                                       | N. utenti che hanno partecipato ad attività di orientamento /Tot. utenti con PdS                  |
|                                       | N. utenti che hanno interrotto attività di orientamento /Tot. utenti con PdS                      |
| PERCORSI E STRUMENTI DI FACILITAZIONE | N. utenti che hanno ricevuto proposte di azioni di accompagnamento/Tot. utenti con PdS            |
|                                       | N. utenti che hanno partecipato ad azioni di accompagnamento/Tot. utenti con PdS                  |
|                                       | N. utenti che hanno interrotto azioni di accompagnamento/Tot. utenti con PdS                      |
| CONSULENZA                            | N. utenti-persone che hanno fruito di consulenza                                                  |
|                                       | N. utenti-datori di lavoro che hanno fruito di consulenza (di cui utenti-consulenti del lavoro)   |

|                           |                                                                                                                                                                         |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INCONTRO DOMANDA -OFFERTA | N. candidature raccolte/Tot. posizioni vacanti intercettate                                                                                                             |
|                           | N. utenti-datori di lavoro che hanno effettuato una ricerca di personale/Tot. utenza potenziale (imprese e UL presenti nel bacino provinciale)                          |
|                           | N. utenti-persone che hanno ricevuto offerte di lavoro/Tot. utenti valutati idonei alla pre-selezione                                                                   |
|                           | N. utenti avviati al lavoro a seguito segnalazione dei servizi                                                                                                          |
|                           | N. utenti avviati al lavoro/Tot. utenti che hanno fruito di azioni e/o misure di politica attiva                                                                        |
|                           | N. richieste di personale per le quali è stato possibile segnalare candidature/Tot. richieste di personale intercettate                                                 |
| ADEMPIMENTI               | N. lavoratori sospesi dallo stato di disoccupazione                                                                                                                     |
|                           | N. schede anagrafico-professionali completamente compilate (dati elenco anagrafico, esperienze formative e professionali e disponibilità)/Tot. utenti-persone "clienti" |
|                           | N. domande iscrizione alla mobilità (per tipologia di lista)                                                                                                            |
|                           | N. utenti iscritti alle liste di mobilità avviati al lavoro                                                                                                             |
|                           | N. comunicazioni obbligatorie validate a sistema/N. comunicazioni on line pervenute                                                                                     |



Unione Europea



La tua  
**Campania**  
cresce in  
**Europa**

|                        |                                                                                                                        |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SERVIZI AMMINISTRATIVI | N. posizioni messe a disposizione da Enti pubblici e P.A/Tot. utenti disponibili all'avviamento a selezione ex art. 16 |
|                        | N. utenti avviati al lavoro presso Enti pubblici e nella P.A tramite graduatorie fornite dai servizi                   |
|                        | N. utenti del collocamento mirato immediatamente disponibili al lavoro (ID)                                            |
|                        | N. utenti del collocamento mirato avviati al lavoro tramite le diverse modalità (nominativa, numerica...)              |
|                        | N. utenti avviati ancora al lavoro dopo 6 mesi/Tot. utenti del collocamento mirato avviati                             |
|                        | N. inserimenti disabili programmati in convenzione                                                                     |
|                        | N. candidature disabili segnalate dal servizio di pre-selezione ai datori di lavoro                                    |
|                        | N. posizioni vacanti per disabili occupate (tramite le diverse modalità)/Tot. scoperture (datori di lavoro in obbligo) |



Unione Europea



La tua  
**Campania**  
cresce in  
**Europa**

#### **Indicatori trasversali**

##### **Efficienza**

H/lavoro erogate per prestazione specifica/Tot ore lavoro erogate

##### **Integrazione**

N. accordi, protocolli, convenzioni quadro ed altre modalità di partenariato con soggetti territoriali finalizzati alla implementazione di servizi, interventi e politiche del lavoro

N. punti fisici di accesso-contatto con il pubblico condivisi da operatori appartenenti a strutture diverse (servizi per il lavoro, sistema dell'istruzione, servizi previdenziali, servizi socio- assistenziali, ecc.)

Sistema informativo lavoro condiviso (in tutto o in parte) con altri soggetti territoriali

% risorse provenienti da altri soggetti territoriali impiegata per la attuazione di servizi, interventi e politiche del lavoro



## **ALLEGATO C**

### **Protocollo di Intesa**

**tra**

**Regione Campania- Assessorato al Lavoro e formazione**

**e**

**Università degli Studi di Napoli Federico II**

**Seconda Università degli Studi di Napoli**

**Università degli Studi di Napoli l'Orientale**

**Università degli Studi di Napoli Parthenope**

**Università degli Studi di Salerno**

**Università degli Studi del Sannio**

**Università degli Studi Suor Orsola Benincasa**

### **Premesso che**

la Regione, ai sensi della L.R.n. 14/09, esercita funzioni di programmazione, di indirizzo, di sviluppo e di coordinamento in materia di politiche del lavoro e della formazione individuando gli strumenti idonei al perseguimento delle finalità della legge, nonché le funzioni di monitoraggio, di controllo e di valutazione della gestione amministrativa.



Il sistema regionale dei servizi per l'impiego è costituito dai soggetti, pubblici e privati, che svolgono un'attività di gestione ed erogazione dei servizi al lavoro quale strumento essenziale delle politiche regionali per l'occupazione

La Regione individua forme di cooperazione tra centri di servizi pubblici ed altri soggetti, pubblici o privati, accreditati per migliorare la qualità dei servizi offerti, ampliarne la diffusione sul territorio, realizzare esperienze di eccellenza innovative o incisive in ambiti settoriali o territoriali specifici e fornire interventi specializzati per determinate categorie di utenti;

Le Università, ai sensi dell'art 48, comma 3 della legge 4 novembre 2010 n. 183 sono autorizzate allo svolgimento delle attività di intermediazione a condizione che svolgano tale attività senza finalità di lucro e conferiscano alla Borsa continua nazionale del lavoro secondo le modalità previste con decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, di concerto con il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca, i curriculum dei propri studenti che sono resi pubblici anche nei siti Internet dell'Ateneo per dodici mesi successivi alla data di conseguimento del diploma di laurea e con l'obbligo di invio alla borsa continua nazionale del lavoro di ogni informazione relativa al funzionamento del mercato del lavoro

### **Considerato che**

Le Università italiane hanno già in essere, servizi di orientamento post-laurea e *Job placement* – o *Career Service*, attivati anche grazie al sostegno del progetto FIO (Formazione e Innovazione 'per l'Occupazione) promosso e finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, interpretando così pienamente una nuova visione relativa al sistema delle politiche attive del lavoro che vede le Università come parte attiva del sistema di offerta istituzionale di servizi pubblici da rivolgere ai laureati e alle eccellenze, e si stanno costituendo a tal fine in un Network nazionale che auspica la costituzione di Network regionali

I sette Atenei Campani hanno realizzato, attraverso l'adesione al progetto FIO, una mappa diffusa di Servizi e Uffici di Placement che rispondono agli specifici bisogni dei laureati, un target che rappresenta una risorsa strategica per la crescita del capitale sociale del territorio regionale e che va valorizzato anche attraverso la qualificazione, il sostegno e la diffusione dell'offerta di servizi di qualità del sistema regionale dei servizi all'impiego

La Regione Campania considera tra le sue priorità, ribadite nel Piano Straordinario del Lavoro, l'innalzamento della qualità dei servizi per l'impiego in termini di ampliamento delle prestazioni offerte ai cittadini, il miglioramento e consolidamento del sistema attraverso l'allargamento della rete dei soggetti accreditati, nonché il coordinamento tra pubblico e privato in materia di mercato del lavoro



L' Accordo di Programma Quadro siglato tra il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e Ricerca, La Regione Campania e i sette Atenei della Campania impegna i soggetti firmatari a realizzare adeguate forme di gestione coordinata sul territorio regionale delle attività formative nonché di alcuni servizi agli studenti, utilizzando in maniera efficiente e razionale le risorse disponibili per un miglioramento complessivo del sistema universitario regionale

Tra gli ambiti di intervento individuati nel citato Accordo rientrano al punto 2 comma d) la riorganizzazione dei servizi di *job placement* affinché sia garantita una cornice uniforme negli Atenei campani delle strutture organizzative e dei servizi offerti;

#### **visti**

la L.R 14/2009

la Legge 4 novembre 2010 n. 183

l'Accordo di programma Quadro tra MIUR, Regione Campania e i sette Atenei campani

Si conviene e si stipula quanto segue

#### **Art. 1**

Le premesse formano parte integrante del presente atto

#### **Art. 2 Finalità**

La Regione Campania, per il tramite dell'Assessorato al Lavoro e alla formazione, e i sette Atenei della Campania intendono con il presente Protocollo di Intesa individuare e concordare azioni rivolte al potenziamento e alla integrazione dei servizi di *job placement* offerti dagli Atenei campani nel sistema regionale integrato dei servizi per l'impiego.

In particolare si intende dare corso all'impegno congiunto, assunto in sede di sottoscrizione dell'Accordo di Programma Quadro in merito alla riorganizzazione dei servizi di *job placement*, affinché sia garantita una cornice uniforme negli Atenei campani delle strutture organizzative e dei



servizi offerti, privilegiando azioni orientate al superamento della frammentazione dei servizi offerti attraverso una gestione unitaria dei servizi che consenta una ottimizzazione dell'impiego delle risorse umane e finanziarie e una valorizzazione comune delle esperienze già realizzate;

Per la realizzazione di tali finalità la Regione si impegna a sostenere, anche finanziariamente, il potenziamento dei servizi di placement dei sette atenei della Campania attraverso azioni coordinate a livello regionale che rispondano ai criteri di integrazione dei servizi e di non sovrapposizione.

I sette atenei della Campania costituiscono un coordinamento regionale dei servizi di placement che partecipa, come componente del sistema dei servizi integrati regionali all'impiego, al tavolo tecnico istituzionale del Masterplan dei servizi all'impiego

### **Art. 3 Ambiti di intervento**

I sette atenei della Campania e la Regione Campania si impegnano a promuovere tutte le azioni necessarie alla realizzazione delle seguenti attività:

1. Redazione di un piano di intervento regionale, da inserire nel Masterplan dei servizi all'impiego, che guardi alle Università e ai loro servizi di orientamento dopo-laurea e *Job Placement* come parte del sistema delle politiche e si riconosca in un progetto interuniversitario;
2. Redazione di una carta dei servizi che dia le coordinate per il riconoscimento istituzionale dei servizi di placement universitario e che disegni un nuovo scenario e nuovi parametri e strumenti per l'offerta specialistica dei servizi ai laureati e alle eccellenze
3. Realizzazione di un sistema unico informatico del sistema dei servizi di *placement* dei sette atenei della Campania al fine di aumentare l'accessibilità ai servizi e attraverso il quale pubblicare anche i curriculum dei propri studenti per dodici mesi successivi alla data di conseguimento del diploma di laurea, rispettando l'obbligo di invio alla borsa continua nazionale del lavoro di ogni informazione relativa al funzionamento del mercato del lavoro ai sensi dell'art 48, comma 3 della legge 4 novembre 2010 n. 183.
4. Partecipazione all'attivazione di un processo di innovazione relativo alle politiche del lavoro e al sistema dei servizi per il lavoro – attraverso percorsi di riqualificazione e formazione del personale coinvolto (a cura di un Centro per la formazione continua degli orientatori e degli operatori dei servizi e dei centri per l'impiego);
5. Individuazione di azioni da attivare, anche in collaborazione - convenzione con le province, per l'integrazione dei servizi sul territorio e per il riconoscimento delle competenze del personale dei servizi di orientamento dopo-laurea e *job placement* istituiti dagli Atenei campani come



- parte del sistema regionale, così da garantire la sostenibilità di tali servizi e contenere gli oneri a carico degli Atenei;
6. supporto qualificato ai processi di implementazione delle politiche del lavoro regionale con particolare riferimento all'attivazione degli interventi rivolti ai giovani laureati e alle eccellenze nell'ottica del perseguimento di una più stretta relazione tra università, ricerca e imprese.

#### **Art. 4 Impegni**

Al fine di realizzare le finalità del presente protocollo la Regione si impegna a sostenere, anche finanziariamente, il Piano di intervento regionale di cui al punto 1 dell'art. 3 previa valutazione della coerenza con le finalità indicate nell'art. 2 e a inserire tale Piano nel Masteplan dei servizi all'impiego.

La Regione si impegna altresì al monitoraggio dell'attuazione delle azioni previste nel piano alla cui verifica positiva è subordinata l'erogazione delle risorse.

I sette Atenei della Campania si impegnano alla costituzione del coordinamento regionale, alla realizzazione delle azioni previste nell'art. 3, e al rispetto degli obblighi di cui all'art 48, comma 3 della legge 4 novembre 2010 n. 183

**Regione Campania- Assessorato al Lavoro e formazione**

**L'Assessore avv. Severino Nappi** \_\_\_\_\_

**Università degli Studi di Napoli Federico II –**

**Il rettore Prof. Massimo Marrelli** \_\_\_\_\_

**Seconda Università degli Studi di Napoli**

**Il rettore Prof. Francesco Rossi** \_\_\_\_\_

**Università degli Studi di Napoli l'Orientale**

**Il rettore Prof. Lidia Viganoni** \_\_\_\_\_



Unione Europea



La tua  
**Campania**  
cresce in  
**Europa**

**Università degli Studi di Napoli Parthenope**

**Il rettore Prof. Gennaro Ferrara** \_\_\_\_\_

**Università degli Studi di Salerno**

**Il rettore Prof. Raimondo Pasquino** \_\_\_\_\_

**Università degli Studi del Sannio**

**Il rettore Prof. Filippo Bencardino** \_\_\_\_\_

**Università degli Studi Suor Orsola Benincasa**

**Il rettore Prof. Lucio D'Alessandro** \_\_\_\_\_



**Agenzia per il lavoro e l'istruzione**



## ALLEGATO D - Masterplan Atenei Campani

### **La rete dei servizi universitari ai laureati e alle imprese nel Sistema regionale dei servizi all'impiego - Piano di intervento regionale a cura del coordinamento dei servizi di placement delle Università campane**

#### **Premessa**

In relazione al nuovo quadro normativo nazionale introdotto dalle modifiche apportate al Dlgs 276/2003 dalla Legge 4 Novembre 2010 n. 183 - Collegato Lavoro, le Università sono individuate non solo come possibili soggetti autorizzati all'intermediazione al lavoro ma soprattutto come attori di una rete di servizi di cui il Masterplan regionale tiene conto.

Il protocollo d'intesa sottoscritto dagli Atenei campani e la Regione Campania, relativo alla rete dei servizi di orientamento dopo-laurea e job placement degli Atenei campani, contribuisce a innovare e integrare il sistema dei servizi per l'impiego riconoscendo alle Università un ruolo strategico nel raccordo tra formazione e lavoro e dunque all'interno dell'eco-sistema lavoro. Tale protocollo si fa interprete di quanto convenuto nell'Accordo di Programma Quadro siglato con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e Ricerca e i sette Atenei della Campania per la realizzazione di adeguate forme di gestione coordinata sul territorio regionale delle attività formative nonché di alcuni servizi agli studenti. Il coordinamento e l'integrazione tra gli Atenei nello specifico in materia di servizi di orientamento dopo-laurea e job placement ai laureati è stato avviato e siglato nel dicembre 2010 in sede di Conferenza Regionale dei Rettori. Sarà la stessa Conferenza Regionale dei Rettori a istituire un Coordinamento regionale dei servizi di placement delle Università campane: organismo di supporto ai Rettori nelle politiche di orientamento dopo-laurea, e struttura di raccordo con gli organi istituzionali territoriali e quindi con la Regione e le Provincie. In questo senso il coordinamento e l'integrazione interistituzionale e territoriale sono individuati e ritenuti come obiettivo e strategia d'intervento complessiva per innovare e qualificare le politiche della formazione e del lavoro. Pertanto la collaborazione tra Regione, Provincie e Università si dà come priorità e come linea guida di ogni possibile piano di intervento.



Le Università italiane e in particolare le Università campane, proprio attraverso l'esperienza avviata con i servizi di orientamento dopo-laurea e job placement, avvertono l'esigenza di rendere sempre più stretto il rapporto con il Mondo del Lavoro, introducendo e costruendo una sempre più qualificata *cultura del lavoro* in grado di interpretare i principi di trasparenza, accessibilità, pari opportunità, innovazione, mobilità, valorizzazione delle risorse umane.

Il Ministero del Lavoro, con la seconda annualità del progetto FIoO e attraverso Italia Lavoro, ha realizzato per le Università campane aderenti al progetto un'attività di supporto e di accompagnamento per gli operatori coinvolti nei servizi, producendo un primo documento condiviso relativo agli Standard dei Servizi, documento che può essere considerato parte integrante di un processo di standardizzazione e qualificazione dei servizi di orientamento dopo-laurea delle Università e che al contempo può ridefinire il sistema delle politiche del lavoro e la relativa mappa dei servizi in Campania.

I Centri di Lifelong Learning che ciascun Ateneo campano individualmente o in maniera associata ha istituito, costituiscono *de facto* parte dei servizi di orientamento al lavoro e alle professioni, che va letta in maniera sempre più integrata proprio in direzione del sistema delle politiche del lavoro che passa anche per l'offerta dei servizi universitari e fa della formazione continua il paradigma su cui fondare possibili piani di sviluppo e di innovazione territoriale.

### **La governance delle università campane**

La rete dei servizi di orientamento dopo-laurea e job placement universitari campani, istituita presso la Conferenza regionale dei Rettori campani come Coordinamento dei servizi di placement delle Università campane, costituisce l'organo di governo interuniversitario delle politiche del lavoro e l'interfaccia istituzionale con Ministero, Regione, Province e attori del Mercato del Lavoro, garantendo anche una presenza qualificata presso le relative strutture di governance. Il Coordinamento e quindi la stessa Conferenza dei Rettori campani, in una logica partecipativa e collaborativa sul piano interistituzionale, individuerà poi anche sul piano tecnico-scientifico referenti per contribuire e supportare tutte le fasi di lavoro che il Masterplan regionale individua e pone come obiettivi del sistema.

### **Assetto organizzativo: strutturazione dei servizi**

Ciascun Ateneo strutturerà il settore dell'orientamento dopo-laurea secondo questo modello che risponde agli standard dei servizi e dunque a servizi di base, rivolti alla domanda e alla offerta. Fermo restando la dotazione di base, il numero delle risorse umane da assegnare alle attività e ai servizi di



orientamento dopo-laurea e job placement sarà dimensionato sulla base del numero dei laureati annui, secondo questo prospetto:

Università degli Studi Federico II: 1 responsabile, 6 operatori per servizi laureati, 4 operatori servizi imprese

Università degli Studi di Salerno: 1 responsabile, 4 operatori servizi laureati, 2 operatori servizi imprese

Seconda Università: 1 responsabile, 3 operatori servizi laureati, 2 operatori servizi imprese

Università degli Studi Parthenope: 1 responsabile, 2 operatori servizi laureati, 2 operatori servizi imprese

Università degli Studi Suor Orsola Benincasa: 1 responsabile, 2 operatori servizi laureati, 2 operatori servizi imprese

Università degli Studi Orientale: 1 responsabile, 2 operatori servizi laureati, 2 operatori servizi imprese

Università degli Studi del Sannio: 1 responsabile, 2 operatori servizi laureati, 2 operatori servizi imprese

La gestione dei sistemi informativi viene fatta in forma associata individuando risorse finanziarie ad hoc.

### **Standard dei servizi**

A partire da quanto già definito dal Masterplan regionale dei servizi all'impiego, nello specifico, le tipologie di servizi erogati dai servizi di orientamento dopo-laurea degli Atenei sono gratuiti per tutte le tipologie di utenti e si articolano in:

- servizi ai laureati:
  - Informazione: promozione cross mediale del servizio e delle sue attività; informazione e accompagnamento alla rete dei servizi territoriali; produzione e distribuzione di materiali informativi; raccolta e gestione dati dei laureati e dello stato occupazionale; diffusione delle notizie relative alle opportunità di stage formativi e opportunità di lavoro tramite: newsletter, area dedicata del sito e del portale web e lo sportello;
  - Consulenza: orientamento al lavoro attraverso consulenza personalizzata e di gruppo; bilancio delle competenze e redazione profilo professionale attraverso consulenza personalizzata e di gruppo; colloqui di orientamento alla formazione dopo-laurea e alla formazione professionalizzante; accompagnamento all'autoimpresa; reinserimento lavorativo attraverso analisi dei fabbisogni formativi e bilancio delle competenze



- Formazione: incontri e percorsi di formazione personalizzati e di gruppo per l'acquisizione dei principali strumenti di politica attiva del lavoro (curriculum vitae; competenze di base; competenze trasversali; auto impresa; ...);
  - Intermediazione al lavoro: gestione domanda-offerta tramite banca dati; pre-selezione e selezione tramite colloqui; organizzazione incontro laureati-aziende tramite career day e job day;
  - Gestione banche dati: gestione della infrastruttura web e della banca dati; produzione report e analisi dei dati; aggiornamento software per la gestione dei dati e integrazione con applicativi web; integrazione e comunicazione con il nodo regionale del sistema informativo 'cliclavoro'.
- servizi alle aziende:
- informazione: promozione cross mediale del servizio e delle sue attività; promozione dei profili dei laureati tramite: diffusione del portfolio delle competenze dei laureati, pubblicazione dei profili sul portale web, consultazione banche dati; diffusione delle misure e delle azioni promosse dal Ministero del Lavoro e dagli Enti territoriali in materia di politiche attive e promozione di nuova occupazione
  - consulenza: definizione di nuovi profili professionali per innovazione di processo o di prodotto;
  - formazione: progettazione di percorsi di aggiornamento professionale per dipendenti (in collaborazione con le Facoltà e i Centri di Lifelong Learning che possono poi attuare i percorsi)
  - intermediazione al lavoro: gestione domanda-offerta tramite banca dati; pre-selezione e selezione tramite colloqui; organizzazione incontro laureati-aziende tramite career day e job day;

N.B. In fase di avvio, alcuni servizi possono essere erogati solo da alcuni Atenei per conto di tutta la rete dei servizi di orientamento dopo-laurea e job placement universitari.



### **Qualità dei servizi: le risorse umane**

Le risorse umane già coinvolte e da coinvolgere nella gestione dei servizi al lavoro delle Università campane sono da riferirsi all'ampia area professionale dell'orientamento, della formazione e della consulenza. In questo senso per ciascun Ateneo andrà individuata la struttura funzionale preposta al servizio e attribuite le risorse umane con specifici ruoli e funzioni. Tali risorse e la loro configurazione professionale faranno riferimento al quadro più generale indicato nel Masterplan regionale e riferito alla professionalizzazione e alla valorizzazione delle competenze delle risorse individuate e coinvolte nella direzione, programmazione e gestione dei servizi. In tal senso le Università campane – in vista della costituzione della Scuola interuniversitaria campana per la formazione, l'alta formazione e l'aggiornamento dei professionisti dell'orientamento - progettano e sperimentano un percorso formativo che coinvolga le risorse umane individuate e assegnate alla struttura e quindi ai servizi di orientamento dopo-laurea e job placement degli Atenei, così da conferire e riconoscere a tali risorse le competenze necessarie all'erogazione dei servizi e all'accreditamento professionale. Questa prima attività formativa universitaria può essere considerata come parte delle azioni sperimentali di sistema che il Masterplan regionale individua come volte a potenziare i servizi di orientamento del territorio grazie al supporto di percorsi formativi rivolti agli operatori pubblici e privati degli SPI impegnati nelle attività di orientamento. Tali percorsi potranno diventare *mission* e attività della Scuola interuniversitaria campana per la formazione, l'alta formazione e l'aggiornamento professionale dei professionisti dell'orientamento.

### **L'infrastruttura tecnologica**

Il portale web e il database dei laureati delle università campane costituiscono l'infrastruttura tecnologica che corrisponde al modello organizzativo che le Università si sono date, e che si fa interprete dell'esigenza di interconnessione con i servizi istituzionali e nello specifico con il sistema informativo per il lavoro (come da richieste del Collegato Lavoro). In questo senso, l'Università degli Studi Suor Orsola Benincasa, in attuazione di un progetto finanziato con la L.13/..., ha già realizzato con il supporto tecnico di Penelope spa e di Link srl, un portale e una infrastruttura web, denominata



‘activo lab’, per la gestione dei dati relativi ai laureati e alle aziende, con l’intento di: integrare i servizi alla persona attraverso l’uso di applicativi web efficaci sia sul piano della comunicazione che della gestione dei dati, promuovere il capitale umano e sociale costituito dai laureati e dalle eccellenze dei giovani campani in direzione dell’autoimpresa e dell’incrocio con la domanda di lavoro, monitorare l’efficacia dei servizi di orientamento dopo-laurea e job placement, costituire un’anagrafe e un osservatorio permanente sulla popolazione dei laureati delle università campane, monitorare lo stato occupazionale dei laureati, connettere i laureati al mondo delle imprese e in particolare a quelle innovative. Il portale e il database sono una dotazione in uso al servizio di orientamento dopo-laurea dell’Università Suor Orsola Benincasa che può costituire ‘bene comune’ da rendere utilizzabile anche da parte dei servizi degli altri Atenei campani. Tale infrastruttura web consentirebbe a ciascun Ateneo di dialogare con il sistema ‘cliclavoro’ e di rispondere quindi alla normativa di riferimento e dunque all’obbligo di conferire dati al sistema informativo nazionale e a tutti gli attori accreditati del sistema. Pertanto, e considerato ‘activo lab’ una dotazione comune, la rete dei servizi di orientamento dopo-laurea e job placement universitari campani, istituita presso la Conferenza regionale dei Rettori campani come Coordinamento dei servizi di placement delle Università campane, sempre in un’ottica di ottimizzazione delle risorse, ritiene di dare alla gestione dell’infrastruttura tecnologica una forma unitaria promuovendo la costituzione di una start up universitaria o di una società consortile che sarà accompagnata dal Coordinamento e dalle società già realizzatrici di ‘activo lab’ (Penelope spa e Link srl). L’opportunità di utilizzare la struttura di ‘activo lab’ e integrarla perché costituisca il sistema informativo della rete dei servizi di orientamento dopo-laurea e job placement universitari campani, è individuato come modalità per l’ottimizzazione e la valorizzazione di risorse finanziarie già investite e per lo sviluppo di know how e best practice consolidate nell’uso di ‘activo lab’ come applicativo a supporto delle attività e dei servizi erogati dall’Università Suor Orsola Benincasa. L’opportunità di utilizzare la struttura di ‘activo lab’ e integrarla perché costituisca il sistema informativo della rete dei servizi di orientamento dopo-laurea e job placement universitari campani, è individuato come modalità per l’ottimizzazione e la valorizzazione di risorse finanziarie già investite e per lo sviluppo di know how e best practice consolidate nell’uso di ‘activo lab’ come applicativo a supporto delle attività e dei servizi erogati dall’Università Suor Orsola Benincasa.



I portali di ciascun Ateneo e poi l'intera rete dei portali dedicato all'orientamento dopo-laurea e al job placement costituirebbero vero e proprio strumento di policy, oltre che banca dati implementabile e sempre aggiornata, per il monitoraggio delle politiche e dei servizi e per lo studio e l'analisi dei dati, tali da contribuire alla lettura dei bisogni e alla relativa pianificazione degli interventi, supportando la Regione nella programmazione delle politiche e dei servizi.

### **Costi dei servizi e dell'infrastruttura tecnologica**

Costi servizi (risorse umane): totale 710.000

Federico II: 170.000,00

Salerno: 120.000,00

Seconda Università: 100.000,00

Parthenope: 80.000,00

Suor Orsola Benincasa: 80.000

Orientale: 80.000

Sannio: 80.000

Costi infrastruttura tecnologica: 100.000

