



**Provvedimento concernente le procedure e i requisiti per l'accreditamento di servizi al lavoro e le modalità di tenuta dell'Elenco regionale degli operatori accreditati ai sensi dell'articolo 25, della Legge Regionale 13 marzo 2009, n. 3 (Disposizioni in materia di occupazione e mercato del Lavoro)**

<b>Capo I – Finalità e disposizioni generali</b> .....	2
<b>Art. 1 – Finalità</b> .....	2
<b>Art. 2 – Accreditamento</b> .....	2
<b>Capo II – Elenco regionale degli operatori accreditati e procedure di accreditamento</b> .....	2
<b>Art. 3 – Istituzione Elenco regionale</b> .....	2
<b>Art. 4 – Richiesta di accreditamento</b> .....	3
<b>Art. 5 – Concessione dell'accREDITamento</b> .....	3
<b>Art. 6 – Durata e validità dell'accREDITamento</b> .....	3
<b>Art. 7 – Sospensione e revoca dell'accREDITamento</b> .....	3
<b>Capo III – Requisiti per l'accREDITamento</b> .....	4
<b>Art. 8 – Condizioni generali</b> .....	4
<b>Art. 9 – Requisiti giuridici e finanziari</b> .....	4
<b>Art. 10 – Requisiti strutturali</b> .....	5
<b>Art. 11 – Requisiti professionali</b> .....	6
<b>Capo IV – Servizi per il lavoro</b> .....	6
<b>Art. 12 – Prestazioni essenziali</b> .....	6
<b>Art. 13 – Obblighi degli operatori accreditati</b> .....	6
<b>Art. 14 – Sistema di monitoraggio per l'analisi e la valutazione di efficacia, efficienza e qualità del sistema dei servizi per il lavoro</b> .....	7
<b>Art. 15 – Raccordo pubblico privato</b> .....	8
<b>art. 16 – Divieto di transazione commerciale</b> .....	8
<b>Capo V – Disposizioni transitorie e finali</b> .....	8
<b>Art. 17 – Norma transitoria</b> .....	8
<b>Tabella A – Profilo Professionale Operatore del Mercato del Lavoro Locale (MdLl)</b> .....	9
<b>Tabella B - Aree di Prestazione</b> .....	12

## Capo I – Finalità e disposizioni generali

### Art. 1 – Finalità

1. Il presente atto, in attuazione dell'articolo 25, commi 1, 2, 3, lettere a), b), c), d), e), f), g), della legge regionale 13 marzo 2009, n. 3 (Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro) disciplina:
  - a) l'istituzione dell'Elenco regionale degli operatori pubblici e privati accreditati a svolgere servizi per il lavoro nel territorio regionale;
  - b) le procedure di accreditamento e segnatamente i criteri e i requisiti per la concessione, la sospensione e la revoca del provvedimento di accreditamento;
  - c) l'individuazione dei servizi per il lavoro;
  - d) i requisiti minimi delle prestazioni cui devono attenersi gli operatori accreditati per lo svolgimento delle funzioni loro affidate;
  - e) le modalità di verifica periodica dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni rese in regime di accreditamento;
  - f) gli strumenti negoziali e le forme di cooperazione tra gli operatori accreditati e le province;
  - g) le modalità di interconnessione a Borsalavoroveneto.

### Art. 2 – Accreditamento

1. L'accREDITamento è il provvedimento mediante il quale la Regione del Veneto riconosce ad un Operatore pubblico o privato l'idoneità a erogare servizi al lavoro in ambito regionale, anche mediante l'utilizzo di risorse pubbliche, nonché la partecipazione attiva alla rete dei servizi per il lavoro.
2. La Giunta regionale e le Province possono affidare agli operatori accreditati, nel rispetto delle norme comunitarie, nazionali e regionali, lo svolgimento di servizi per il lavoro, secondo criteri di economicità e senza oneri in capo ai lavoratori per la fruizione dei servizi medesimi, ai sensi del successivo articolo 15.
3. Gli operatori accreditati hanno l'obbligo di connettersi al nodo regionale di Borsalavoroveneto e di comunicare alla Regione e alle Province le buone pratiche realizzate, nonché le informazioni e i dati relativi all'attività svolta e ai risultati conseguiti.

## Capo II – Elenco regionale degli operatori accreditati e procedure di accreditamento

### Art. 3 – Istituzione Elenco regionale

1. Ai sensi dell'art. 25, comma 2, lettera a), della legge regionale n. 3/2009, presso la Direzione Regionale competente in materia di lavoro, di seguito Ufficio competente, è istituito l'Elenco regionale degli operatori accreditati per lo svolgimento dei servizi al lavoro, di seguito denominato Elenco regionale.
2. L'iscrizione all'Elenco regionale è subordinata alla verifica del possesso dei requisiti di cui al Capo III.
3. L'Elenco regionale è ordinato secondo una progressione alfabetica.
4. La Direzione Regionale competente in materia di lavoro provvede all'acquisizione delle domande di iscrizione all'Elenco regionale e rilascia, a richiesta, certificato di iscrizione all'Elenco stesso. Provvede altresì a disporre opportune forme di pubblicità dell'Elenco regionale, in particolare attraverso il Sistema informativo lavoro regionale (SILR) e la pubblicazione nei siti istituzionali della Regione Veneto.

**Art. 4 – Richiesta di accreditamento**

1. La domanda di accreditamento, comprensiva della richiesta di iscrizione all'Elenco regionale, è presentata all'Ufficio competente.
2. La domanda è formulata secondo il modello approvato con decreto del Dirigente regionale competente in materia di lavoro, recante l'indicazione della documentazione necessaria a dimostrare il possesso dei requisiti di cui al Capo III.
3. Con provvedimento del Dirigente regionale competente in materia di lavoro sarà disposto un servizio telematico per l'invio della domanda di accreditamento e della relativa documentazione, quale strumento obbligatorio per gli adempimenti di cui al presente provvedimento.

**Art. 5 – Concessione dell'accREDITamento**

1. L'Ufficio competente, entro 30 giorni dalla ricezione della domanda, verifica il possesso dei requisiti di cui al Capo III, attraverso modalità che comprendono il riscontro delle dichiarazioni rilasciate e della documentazione prodotta, nonché eventuali controlli in loco.
2. In caso di documentazione mancante o incompleta, l'Ufficio competente richiede le necessarie integrazioni, fissando un termine per la trasmissione delle stesse. Il termine può essere prorogato, su richiesta motivata presentata prima della scadenza. La richiesta di integrazioni sospende il termine di cui al comma 1 fino al ricevimento della documentazione richiesta. In caso di mancata risposta alla richiesta di integrazioni nel termine fissato, la domanda è archiviata e trovano applicazione le disposizioni relative alla comunicazione dei motivi ostativi all'accoglimento dell'istanza, previste dall'articolo 10 bis della legge 7 agosto 1990, n. 241 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai procedimenti amministrativi).
3. In caso di accoglimento dell'istanza, l'Ufficio competente dispone, con decreto, l'accREDITamento e l'iscrizione all'Elenco regionale degli operatori accREDITati per lo svolgimento dei servizi al lavoro e ne dà comunicazione al soggetto interessato.
4. Nel caso in cui non sussistano i presupposti per il rilascio dell'accREDITamento, prima della formale adozione del provvedimento negativo, l'Ufficio competente comunica al soggetto interessato i motivi che ostano all'accoglimento della domanda. Trovano applicazione le disposizioni previste dall'articolo 10 bis della legge n. 241/1990.

**Art. 6 – Durata e validità dell'accREDITamento**

1. L'accREDITamento ha durata di anni tre dalla data del provvedimento di concessione e viene rinnovato automaticamente alla scadenza, fatta salva la verifica dei requisiti di cui al Capo III da parte dell'Ufficio competente.
2. L'operatore accREDITato, pena la revoca del provvedimento, è tenuto a comunicare all'Ufficio competente, entro 30 giorni dal verificarsi del fatto, ogni variazione dei requisiti che hanno determinato la concessione dell'accREDITamento.

**Art. 7 – Sospensione e revoca dell'accREDITamento**

1. L'Ufficio competente verifica, di norma annualmente e comunque ogniqualvolta si renda necessario, il mantenimento del possesso dei requisiti di cui al Capo III, disponendo controlli, anche in loco.
2. In caso di riscontrata difformità o di mutamenti delle condizioni e dei requisiti che hanno determinato la concessione dell'accREDITamento, l'Ufficio competente ne informa il soggetto interessato e assegna un

congruo termine perentorio, comunque non inferiore a 30 giorni, per sanare la situazione di irregolarità o per fornire eventuali chiarimenti.

3. Nei casi di particolare gravità, tali da pregiudicare lo svolgimento regolare dei servizi, con provvedimento motivato del Dirigente regionale competente in materia di lavoro, può essere disposta la sospensione dell'iscrizione per un termine non superiore a 90 giorni.
4. Con provvedimento motivato del Dirigente regionale competente in materia di lavoro è disposta la revoca dell'accreditamento e la contestuale cancellazione dall'Elenco regionale degli Operatori accreditati, nei seguenti casi:
  - a) sopravvenuta mancanza dei requisiti di cui al Capo III;
  - b) inottemperanza degli obblighi e dei divieti di cui ai successivi articoli 13 e 16;
  - c) mancato adeguamento alle prescrizioni di cui al comma 2.
5. L'operatore nei confronti del quale sia stata disposta la revoca dell'accreditamento per condotta inadempiente non può presentare una nuova domanda nei due anni successivi.

## **Capo III – Requisiti per l'accreditamento**

### **Art. 8 – Condizioni generali**

1. Per l'iscrizione nell'elenco regionale degli operatori accreditati è richiesto il possesso dei requisiti di natura giuridica e finanziaria, di capacità gestionali e logistiche, di competenze professionali e di esperienze maturate nel contesto regionale, così come definiti nei successivi articoli 9, 10 e 11.
2. Gli operatori iscritti all'albo nazionale o regionale dei soggetti autorizzati, ai sensi degli articoli 4 e 5 del D.Lgs. n. 276/2003 e dell'art. 23 della legge regionale n. 3/2009, possono richiedere l'accreditamento facendo valere il possesso dei requisiti richiesti in regime di autorizzazione.
3. I soggetti autorizzati all'attività di intermediazione secondo regimi particolari, ai sensi dell'art. 6 del D.Lgs. n. 276/2003, possono richiedere l'accreditamento se in possesso dei requisiti di cui ai successivi articoli 9, 10 e 11.

### **Art. 9 – Requisiti giuridici e finanziari**

1. L'accreditamento può essere richiesto dai seguenti soggetti giuridici:
  - a) operatori costituiti in società commerciale, sotto forma di società di capitali, società di persone e società cooperativa o consorzio di cooperative, il cui statuto preveda anche se in maniera non esclusiva lo svolgimento di servizi per il lavoro;
  - b) fondazioni, il cui statuto preveda anche se in maniera non esclusiva lo svolgimento di servizi per il lavoro;
  - c) Università pubbliche e private, comprese le fondazioni universitarie che hanno come oggetto l'alta formazione, iscritte all'albo informatico – sezione VI (regimi particolari di autorizzazione) del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, limitatamente ai propri studenti;
  - d) Istituti di scuola secondaria di secondo grado, statali e paritari, iscritti all'albo informatico – sezione VI (regimi particolari di autorizzazione) del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, limitatamente ai propri studenti;
  - e) Comuni, singoli o associati nelle forme delle unioni di comuni e delle comunità montane, Camere di Commercio, iscritti all'albo informatico – sezione VI (regimi particolari di autorizzazione) del Ministero del lavoro ed delle politiche sociali;

- f) le Aziende ULSS della Regione Veneto per i propri Servizi di Integrazione Lavorativa (SIL) istituiti ai sensi dell'art. 11 della legge regionale 3 agosto 2001 n. 16, limitatamente agli utenti dei servizi medesimi;
- g) associazioni dei datori di lavoro e dei prestatori di lavoro, presenti nella commissione regionale per la concertazione tra le parti sociali, di cui all'art. 6 della L. n. 3/2009, che possono svolgere le attività anche per il tramite delle associazioni territoriali e delle società o soggetti da questi promossi, il cui statuto preveda anche se in maniera non esclusiva lo svolgimento di servizi per il lavoro;
- h) enti bilaterali, di cui all'art. 2, comma 1, lettera h, del D.Lgs. n. 276/2003, costituiti a livello regionale e provinciale nella Regione del Veneto, il cui statuto preveda anche se in maniera non esclusiva lo svolgimento di servizi per il lavoro;

2. Sono richiesti, altresì, i seguenti requisiti:

- a) possesso di un documento contabile - finanziario sottoposto a verifica da parte di un revisore contabile o da una società di revisione iscritti al Registro dei revisori contabili;
- b) mancato assoggettamento a fallimento, liquidazione coatta, concordato preventivo o a procedure per la dichiarazione di una delle predette situazioni;
- c) rispetto degli obblighi relativi al pagamento delle imposte e delle tasse, secondo la legislazione nazionale;
- d) rispetto degli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali;
- e) rispetto della normativa in materia di diritto al lavoro dei disabili;
- f) rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- g) applicazione integrale degli accordi e contratti collettivi nazionali, regionali, territoriali e aziendali, sottoscritti dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative e della normativa vigente sull'attuazione del principio di parità di genere;
- h) assenza in capo agli amministratori, ai direttori generali, ai dirigenti muniti di rappresentanza e ai soci accomandatari di:
  - 1) condanne penali, anche non definitive, ivi comprese le sanzioni sostitutive di cui alla legge 24 novembre 1981, n. 689, e successive modificazioni ed integrazioni, per delitti contro il patrimonio, per delitti contro la fede pubblica o contro l'economia pubblica, per il delitto previsto dall'articolo 416-bis del codice penale, o per delitti non colposi per i quali la legge commina la pena della reclusione non inferiore nel massimo a tre anni, per delitti o contravvenzioni previsti da leggi dirette alla prevenzione degli infortuni sul lavoro o, in ogni caso, previsti da leggi in materia di lavoro o di previdenza sociale;
  - 2) sottoposizione alle misure di prevenzione disposte ai sensi della legge 27 dicembre 1956, n. 1423, o della legge 31 maggio 1965, n. 575, o della legge 13 settembre 1982, n. 646.

## **Art. 10 – Requisiti strutturali**

- 1. Per l'iscrizione all'Elenco regionale è richiesto il possesso, da parte del soggetto richiedente, dei seguenti requisiti strutturali:
  - a) almeno una unità organizzativa operante nel territorio della Regione Veneto;
  - b) disponibilità per ciascuna unità organizzativa per cui viene richiesto l'accreditamento di locali:
    - 1) distinti da quelli di altri soggetti;
    - 2) conformi alla normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro;
    - 3) conformi alla normativa in materia di tutela di igiene e sicurezza;
    - 4) conformi alla normativa in materia di accessibilità per i disabili;
    - 5) attrezzati con adeguati arredi per l'attesa dell'utenza;
    - 6) atti a garantire la riservatezza durante i colloqui individuali;

- 7) dotati di spazi adibiti a sportello per lo svolgimento delle attività per cui viene richiesto l'accREDITAMENTO aperti al pubblico;
- c) disponibilità per ciascuna unità organizzativa per cui viene richiesto l'accREDITAMENTO di attrezzature d'ufficio idonee allo svolgimento delle attività per cui viene richiesto l'accREDITAMENTO;
- d) pubblicità e trasparenza, mediante l'indicazione visibile all'esterno e all'interno degli spazi di ciascuna unità organizzativa:
  - 1) degli estremi del provvedimento di iscrizione all'Elenco regionale,
  - 2) degli orari di apertura al pubblico garantiti nel rispetto di quanto previsto dal comma successivo;
  - 3) del responsabile della unità organizzativa;
  - 4) della Carta dei servizi, di cui al successivo articolo 12, co. 3.

### **Art. 11 – Requisiti professionali**

1. Presso ciascuna unità organizzativa deve essere adibito almeno una persona in possesso dei requisiti e delle competenze professionali costituenti il profilo professionale di operatore del mercato del mercato del lavoro locale, di seguito indicato come "operatore MdLl":
  - a) laurea in discipline coerenti con il profilo professionale, con almeno 1 anno di esperienza lavorativa in attività analoghe, per le quali sia documentata la funzione specifica ricoperta, l'utenza supportata, la metodologia utilizzata e il contesto in cui si è operato;
  - b) altra laurea o diploma secondario superiore, con almeno 3 anni di esperienza lavorativa in attività analoghe per le quali sia documentata la funzione specifica ricoperta, l'utenza supportata, la metodologia utilizzata e il contesto in cui si è operato;
  - c) adeguate competenze professionali specifiche del profilo, così come descritte nella scheda allegata al presente provvedimento (Tabella A);
  - d) contratto di lavoro in essere con il soggetto che chiede l'accREDITAMENTO nelle forme consentite dalla legge.
2. Per ogni unità organizzativa deve essere individuato un responsabile, che può coincidere con l'operatore MdLl.
3. Il medesimo operatore MdLl non può essere impegnato in più di quattro unità organizzative.

## **Capo IV – Servizi per il lavoro**

### **Art. 12 – Prestazioni essenziali**

1. Gli operatori accREDITATI garantiscono le prestazioni e i servizi, di cui alla tabella allegata (Tabella B), nelle seguenti aree di prestazione:
  - a) informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto;
  - b) mediazione per l'incontro domanda e offerta di lavoro e formazione professionale;
  - c) progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro.
2. L'accREDITAMENTO è concesso agli operatori che garantiscano in proprio le predette aree di prestazione.
3. L'operatore accREDITATO dovrà dotarsi di Carta dei Servizi che descriva finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri dell'utente e procedure di reclamo e controllo.

### **Art. 13 – Obblighi degli operatori accREDITATI**

1. Gli operatori accREDITATI ai sensi del presente atto sono tenuti a:

- a) interconnettersi con il nodo Borsalavoroveneto, secondo quanto previsto dall'articolo 28, comma 8, della legge regionale 3/2009, nei tempi e con le modalità definiti dalla Direzione Regionale competente in materia di lavoro, secondo le specifiche tecniche indicate da Veneto Lavoro;
- b) inviare alla Regione Veneto e alle Province ogni informazione strategica per un efficace funzionamento del mercato del lavoro;
- c) comunicare alla Regione Veneto e alle Province le buone pratiche realizzate nonché le informazioni e i dati relativi all'attività svolta e ai risultati conseguiti secondo le modalità definite da apposite linee guida;
- d) fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad essi si rivolgono, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo;
- e) svolgere i propri servizi senza oneri per i lavoratori;
- f) osservare le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni, di cui agli articoli 8, 9 e 10 del decreto legislativo n. 276/2003.

#### **Art. 14 – Sistema di monitoraggio per l'analisi e la valutazione di efficacia, efficienza e qualità del sistema dei servizi per il lavoro**

1. Il sistema di monitoraggio e valutazione è finalizzato a misurare efficacia, efficienza e qualità del sistema complessivo dell'offerta dei servizi per il lavoro. Tale strumento si inserisce nel processo di accreditamento quale leva per il miglioramento continuo ed orientamento verso standard di qualità elevati nell'erogazione dei servizi per il lavoro.
2. L'attività di monitoraggio e valutazione è svolta dalla Direzione regionale competente in materia di lavoro, in collaborazione con l'Ente strumentale Veneto Lavoro, con periodicità, di norma, annuale.
3. Gli operatori accreditati sono obbligati a fornire le informazioni e i dati richiesti dal sistema di monitoraggio con fedeltà e tempestività, secondo le modalità previste dal sistema stesso ed, in particolare, attraverso l'interconnessione con i sistemi informativi regionali di cui all'art. 13, comma 1, lettera a).
4. I criteri che informano il sistema di monitoraggio e valutazione sono i seguenti:
  - a) individuazione di una serie di indicatori di prodotto (output) e di risultato (outcome), propedeutici alla misurazione di efficacia, efficienza e qualità delle attività dei servizi erogati dagli operatori accreditati;
  - b) costruzione di un indice di *performance assoluta* in termini di efficacia, efficienza e qualità delle attività dei servizi erogati dagli operatori accreditati;
  - c) costruzione di un indice di *performance relativa* delle attività dei servizi sulla base dei documenti programmatori approvati dalla Regione Veneto ai sensi della legge regionale n. 3 / 2009, qualora questi abbiano previsto specifici obiettivi di miglioramento;
  - d) trasparenza degli indicatori e degli indici di valutazione che saranno resi disponibili preventivamente attraverso idonee forme di pubblicità;
  - e) utilizzo di fonti informative esistenti o rese disponibili dagli operatori accreditati ai sensi del comma 3;
  - f) coerenza con i sistemi di valutazione europei e nazionali;
  - g) misurazione della qualità percepita (o soggettiva) nella fruizione dei servizi mediante interviste agli utenti;
  - h) individuazione di idonei indicatori di impatto volti all'effettuazione di una analisi di medio-lungo periodo degli effetti complessivi delle politiche qualora prevista dai documenti programmatori approvati dalla Regione Veneto ai sensi della legge regionale n. 3 /2009.

5. Dei risultati del monitoraggio e della valutazione si farà apposita comunicazione alla Commissione regionale per la concertazione tra le parti sociali e al Comitato di Coordinamento Istituzionale e se ne darà idonea pubblicità nei siti istituzionali della Regione Veneto.

### **Art. 15 – Raccordo pubblico privato**

1. La Regione e le Province possono affidare agli Operatori accreditati lo svolgimento di servizi al lavoro nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'art. 26, comma 1, della Legge regionale n. 3/2009.
2. L'affidamento dei servizi avviene nel rispetto delle norme comunitarie, nazionali e regionali.
3. Le modalità del raccordo, il monitoraggio e la valutazione, sulla base dei criteri di cui all'articolo 14, saranno oggetto di specifiche convenzioni tra il soggetto committente e gli operatori affidatari in coerenza con la programmazione regionale e provinciale in materia.

### **art. 16 – Divieto di transazione commerciale**

1. L'accreditamento non può costituire oggetto di transazione commerciale.
2. Non è inoltre consentito il ricorso a contratti di natura commerciale con cui sia ceduta a terzi parte dell'attività oggetto dell'accreditamento.

## **Capo V – Disposizioni transitorie e finali**

### **Art. 17 – Norma transitoria**

1. I soggetti che alla data del 31 dicembre 2011 sono regolarmente iscritti nell'elenco dei soggetti accreditati, già regolato dalla DGR 1445 del 2009, per tutte e quattro le aree di prestazione, sono provvisoriamente iscritti d'ufficio all'elenco di cui al presente atto.
2. Entro il 30 giugno 2012 i soggetti provvisoriamente iscritti sono tenuti a conformarsi a quanto previsto dal presente atto ed, in particolare, ai requisiti di cui al Capo III. In mancanza di adeguamento saranno dichiarati decaduti dall'iscrizione nell'Elenco con provvedimento del Dirigente competente in materia di lavoro.
3. I soggetti che alla data del 31 dicembre 2011 sono regolarmente iscritti nell'elenco dei soggetti accreditati già regolato dalla DGR 1445 del 2009 per alcune delle aree di prestazione, sono temporaneamente sospesi dall'accreditamento e possono ottenere l'iscrizione all'elenco del presente provvedimento previa richiesta attestante il possesso di tutti i requisiti di cui al Capo III.
4. Le modalità delle verifiche previste dal presente articolo sono definite in apposito provvedimento del Dirigente della Direzione competente in materia di lavoro.



## Tabella A – Profilo Professionale Operatore del Mercato del Lavoro Locale (MdLI)

**FIGURA PROFESSIONALE:** Operatore unico del mercato del lavoro locale

Competenza	Abilità	Conoscenze
Gestire colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adottare tecniche di conduzione di colloqui</li> <li>▪ Identificare il fabbisogno informativo del cittadino</li> <li>▪ Descrivere i servizi disponibili rispondenti ai bisogni rilevati</li> <li>▪ Predisporre materiali di tipo informativo</li> <li>▪ Illustrare al cittadino le opportunità offerte dal mercato del lavoro locale</li> <li>▪ Illustrare al cittadino le opportunità offerte dal sistema di istruzione e formazione</li> <li>▪ Supportare il cittadino nell'utilizzo di strumenti informativi per promuoverne l'utilizzo, anche in autonomia</li> <li>▪ Utilizzare strumenti per la registrazione di dati compresi gli applicativi previsti dalle disposizioni nazionali e regionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche per la conduzione di colloqui</li> <li>▪ Misure e programmi di sostegno all'occupazione e normativa di riferimento</li> <li>▪ Contenuti della "Carta dei servizi e prestazioni"</li> <li>▪ Procedure di utilizzo degli applicativi previsti dalle disposizioni nazionali e regionali</li> <li>▪ Caratteristiche delle opportunità lavorative del Mercato locale.</li> <li>▪ Caratteristiche dell'offerta del sistema regionale d'istruzione e formazione.</li> <li>▪ Modalità di interrogazione e ricerca su portali informativi</li> </ul>
Gestire colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adottare tecniche di conduzione di colloqui</li> <li>▪ Analizzare la storia professionale e formativa della persona</li> <li>▪ Identificare le competenze strategiche utili all'occupabilità dell'utente</li> <li>▪ Identificare tipologie di lavoro coerenti con le risorse professionali e personali della persona</li> <li>▪ Correlare le competenze individuate con le competenze richieste dal mercato del lavoro</li> <li>▪ Correlare le competenze descritte con le classificazioni delle professioni nazionali e internazionali in vigore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche per la conduzione di colloqui</li> <li>▪ Metodi di identificazione delle competenze</li> <li>▪ Criteri per l'individuazione delle competenze strategiche</li> <li>▪ Modalità di descrizione delle competenze</li> <li>▪ Caratteristiche della domanda di competenze del mercato del lavoro</li> <li>▪ Classificazioni delle professioni nazionali e internazionali</li> </ul>
Elaborare con il cittadino un piano professionale verificandone la fattibilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adottare tecniche di conduzione di colloqui</li> <li>▪ Tradurre competenze, caratteristiche e aspirazioni personali in obiettivi professionali</li> <li>▪ Supportare l'utente nella costruzione del piano professionale</li> <li>▪ Individuare aree di criticità e possibili soluzioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche per la conduzione di colloqui</li> <li>▪ Tecniche di problem solving</li> <li>▪ Tecniche per la definizione di un piano professionale</li> <li>▪ Caratteristiche della domanda di competenze del mercato del lavoro</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tradurre le scelte effettuate dall'utente in un piano professionale fattibile</li> <li>▪ Identificare le aree di competenza che richiedono di essere rafforzate in relazione al progetto professionale individuato</li> </ul>	
Gestire l'incrocio domanda offerta di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adottare tecniche di conduzione di colloqui</li> <li>▪ Riconduire le competenze della persona a concrete opportunità lavorative</li> <li>▪ Proporre all'utente opportunità occupazionali</li> <li>▪ Rilevare i fabbisogni professionali delle aziende</li> <li>▪ Selezionare profili di lavoratori sulla base di specifiche richieste di personale</li> <li>▪ Proporre alle aziende profili di candidati coerenti ai fabbisogni</li> <li>▪ Proporre a lavoratore e azienda soluzioni contrattuali in linea con le rispettive esigenze</li> <li>▪ Utilizzare gli applicativi per la gestione dell'incrocio domanda offerta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche per la conduzione di colloqui</li> <li>▪ Metodi di analisi per competenze dei profili professionali</li> <li>▪ Tipologie di competenze richieste dal Mercato del lavoro locale</li> <li>▪ Procedure di funzionamento degli applicativi per la gestione dell'incrocio domanda e offerta di lavoro</li> <li>▪ Tipologie e caratteristiche distintive dei contratti di lavoro previsti dalla normativa vigente</li> <li>▪ Modalità di accesso e interrogazione a banche dati rilevanti per l'incrocio domanda e offerta di lavoro</li> </ul>
Accompagnare l'utente del servizio nel percorso di inserimento e/o reinserimento lavorativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adottare tecniche di conduzione di colloqui</li> <li>▪ Individuare ambiti di competenza da sviluppare coerentemente con il piano professionale definito</li> <li>▪ Identificare opportunità orientative e/o formative coerenti al piano professionale definito</li> <li>▪ Assistere l'utente nell'utilizzo di banche dati di aziende e nella selezione di annunci di lavoro</li> <li>▪ Sostenere la motivazione del lavoratore nel raggiungimento degli obiettivi</li> <li>▪ Gestire le relazioni con le imprese, nella fase di inserimento degli utenti del servizio</li> <li>▪ Utilizzare gli strumenti e gli applicativi informatici per la gestione delle politiche attive del lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedure di funzionamento degli applicativi a sostegno della gestione dell'incrocio d/o di lavoro e dei tirocini compresi quelli previsti dalle disposizioni nazionali e regionali.</li> <li>▪ Tecniche per la conduzione di colloqui</li> <li>▪ Caratteristiche dell'offerta del sistema regionale d'istruzione e formazione</li> <li>▪ Normativa di riferimento in materia di tirocini</li> <li>▪ Misure e programmi di sostegno all'occupazione e normativa di riferimento</li> <li>▪ Caratteristiche delle opportunità lavorative del Mercato locale</li> <li>▪ Tecniche di ricerca attiva del lavoro</li> <li>▪ Caratteristiche e modalità delle attività di orientamento professionale</li> </ul>

Monitorare l'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio, intervenendo con eventuali azioni correttive	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Raccogliere dati e informazioni utili al miglioramento del servizio</li><li>▪ Definire indicatori atti a rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi e relativi criteri</li><li>▪ Elaborare dati di sintesi sul raggiungimento degli obiettivi applicando indicatori e criteri definiti</li><li>▪ Monitorare l'inserimento lavorativo e/o formativo dell'utente del servizio</li><li>▪ Valutare i risultati conseguiti a favore dell'utente del servizio</li><li>▪ Adottare azioni volte a migliorare quali-quantitativamente i servizi erogati</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Metodi di definizione e di utilizzo di indicatori quali-quantitativi</li><li>▪ Procedure di funzionamento degli applicativi a sostegno della gestione dell'incrocio d/o di lavoro e dei tirocini compresi quelli previsti dalle disposizioni nazionali e regionali.</li></ul>
--	---	---

**Tabella B - Aree di Prestazione**

Tabella di cui all'art. 12 comma 1, del presente provvedimento.

Area di prestazione	Finalità dell'area di Prestazione	Servizi
<b>Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto</b>	Relativamente ai cittadini: Garantisce informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Garantisce accessibilità ed usabilità dei servizi on line attivati dalla Regione del Veneto per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazione sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso</li> <li>• Informazioni e invio ad altri servizi territoriali</li> <li>• informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali</li> </ul>
<b>Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro</b>	Relativamente ai cittadini: Garantisce a tutti i cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali caratterizzate da buona occupabilità opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta e diffusione curriculum vitae</li> <li>• Ricerca e segnalazione delle vacanze</li> <li>• Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto</li> </ul>
<b>Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro.</b>	Relativamente ai cittadini: Garantisce l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona. Garantisce, inoltre, l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro</li> <li>• Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI)</li> <li>• Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante</li> </ul>