



LAVORO
IN LOMBARDIA
CENTRO PER L'IMPIEGO

CARTA DEI SERVIZI DEL
SETTORE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO DELLA PROVINCIA DI COMO

Indice dei contenuti

Presentazione Carta dei Servizi: Valore pubblico e Orientamento Strategico.....	2
Premessa.....	3
Politica per la qualità.....	3
Sedi dei centri per l'impiego	5
Orari di apertura	7
Uso della Carta dei Servizi.....	7
Servizi alle persone	8
Servizi alle aziende.....	16
Collocamento mirato	19
- Servizi alle persone	19
- Servizi alle aziende	22
Servizi amministrativi	24
- Apprendistato	24
- Accesso agli atti	24
- Nucleo crisi territoriali	25
- Servizio sistemi informativi e osservatorio mercato del lavoro.....	26
- Condizionalità	26
- Progetti strategici	27
- Gestione dei suggerimenti e dei reclami	28
- Privacy.....	28

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI: VALORE PUBBLICO E ORIENTAMENTO STRATEGICO

La Carta dei Servizi del Settore Politiche Attive del Lavoro della Provincia di Como, vuole rappresentare una visione politica e amministrativa fondata su principi di trasparenza e qualità nell'erogazione dei servizi pubblici con l'intento di rafforzare il tessuto socioeconomico della Provincia di Como.

L'intento non è solo la stesura di un mero documento con il quale si comunicano i servizi erogati dal Settore Politiche Attive del Lavoro ma, con senso di responsabilità Istituzionale, si vuole creare valore pubblico, secondo criteri di adeguatezza e di coerenza, impattando in modo positivo sul territorio.

Pertanto, la finalità della Carta dei Servizi mira a migliorare la qualità dei servizi del Settore Politiche Attive del Lavoro promuovendo la partecipazione del cittadino, l'uguaglianza e l'imparzialità dell'azione amministrativa.

Un cittadino consapevole del suo impegno può affrontare il percorso di inserimento nel mondo del lavoro con maggiore serenità ed efficacia; di contro, il Settore, fornendo informazioni chiare e tempi certi, lo accompagna durante tutto il percorso.

Questo impegno può essere racchiuso in due parole: qualità e sostenibilità. Per raggiungere questi traguardi, è nostro compito efficientare l'azione amministrativa nell'utilizzo di risorse economiche e professionali, monitorando i risultati e valutando gli impatti delle nostre azioni sulla società mediante feedback continui.

IL PRESIDENTE

Fiorenzo Bongiasca

PREMESSA

Il miglioramento dei servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione, la corretta informazione e la trasparenza su tutte le attività di competenza sono di fondamentale importanza nel rapporto con il cittadino, le imprese e con coloro che, più genericamente, definiamo stakeholder.

In tale ambito, i Centri per l'Impiego e il Servizio Collocamento Mirato della Provincia di Como hanno definito la presente Carta dei Servizi.

Dal 1999 la Provincia di Como gestisce i Centri per l'Impiego di Como, Cantù, Erba, Appiano Gentile e Menaggio, e dal 2000 anche il Centro Servizi per l'Impiego con sede in Via Volta 44 – Como. Nella sede di Via Volta, è disponibile il Servizio Provinciale Collocamento Mirato rivolto alle persone con disabilità.

Con la Legge Regionale 22/2006, successivamente modificata dalla Legge Regionale 9/2018, è delegato, ai sensi dell'articolo 1, comma 89, della legge 7 aprile 2014, n. 56 (disposizioni sulle Città Metropolitane, sulle Province, sulle unioni e fusioni di Comuni), alle Province lombarde e alla Città Metropolitana di Milano, secondo il rispettivo ambito territoriale, l'esercizio delle funzioni gestionali relative ai procedimenti amministrativi connessi alla gestione dei Centri per l'Impiego, compreso il Collocamento Mirato di cui alla Legge 68/1999.

Il Settore Politiche Attive del Lavoro della Provincia svolge un'importante attività per lo sviluppo professionale e formativo del lavoratore comasco e del territorio. Il nostro continuo impegno è volto a prevenire e combattere la disoccupazione, promuovendo l'occupazione seguendo gli indirizzi europei, nazionali nonché regionali.

Nella presente Carta dei Servizi sono contenute sintetiche informazioni sulla Politica per la Qualità, sulla struttura organizzativa dei diversi servizi, sulle differenti attività di competenza e sulle relazioni con il pubblico.

POLITICA PER LA QUALITA'

Per rendere efficiente il mercato del lavoro e migliorare la qualità della vita dei cittadini è necessario offrire servizi sempre più vicini alle aspettative ed alle esigenze degli utenti.

La soddisfazione dell'utente può essere raggiunta solo attraverso una continua ed accurata indagine dei suoi bisogni e attraverso il suo coinvolgimento in un'ottica di collaborazione. Il fine è il miglioramento del servizio.

A tal fine è necessario:

- Analizzare il contesto in cui si opera;
- Comprendere le esigenze e aspettative delle parti interessate;
- Migliorare l'offerta dei servizi ed il loro livello qualitativo;
- Rispettare le leggi e l'etica professionale.

I Centri per l'Impiego e l'Ufficio Collocamento Mirato fondano il proprio sistema di gestione qualità sull'analisi dei fattori interni ed esterni che influenzano attivamente e passivamente il servizio erogato e si impone di comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate e di stabilire obiettivi per la qualità che tengano conto delle necessità dell'utenza e che siano compatibili con il contesto in cui l'Ente opera.

Tutti questi obiettivi diventano oggetto di impegno continuo da parte di tutti gli operatori e i collaboratori dei Centri.

In attuazione di quanto prevede Regione Lombardia, vengono inoltre definiti gli indicatori per il controllo che hanno il fine di evidenziare gli strumenti operativi per migliorare continuamente la loro efficacia.

In questa prospettiva, i Centri per l'Impiego e l'Ufficio Collocamento Mirato operano in conformità ad un sistema di gestione della qualità relativamente a "erogazione dei servizi per il sostegno al lavoro, accoglienza, orientamento, preselezione alle persone in cerca di occupazione" e si adoperano per il suo mantenimento.

IL DIRIGENTE

Fabio Chindamo

SEDI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO

I Centri per l'Impiego ricevono su appuntamento. Contattare il centro per l'impiego competente per territorio tramite mail o centralino telefonico al numero 0318255700

- **Ufficio coordinamento e collocamento ordinario**
 - Dirigente Fabio Chindamo,
 - Responsabile Alessandro Ferraro,
 - Via Volta, 44, 22100 Como (CO),
 - Tel: 0318255708,
 - E-mail: infolavoro@provincia.como.it,
 - PEC: protocollo.elettronico@pec.provincia.como.it;

- **Centro per l'impiego di Appiano Gentile**
 - Dirigente Fabio Chindamo,
 - Responsabile Marco Tagliabue,
 - Via San Martino, 4 - 22070 Appiano Gentile (CO),
 - Tel: 0318255701,
 - E-mail: cpiappianogentile@provincia.como.it,
 - PEC: centroimpiego_ag@pec.provincia.como.it;

- **Centro per l'impiego di Cantù**
 - Dirigente Fabio Chindamo,
 - Responsabile Diego Veronelli,
 - Via Camillo Benso di Cavour, 27 - 22063 Cantù (CO),
 - Tel: 0318255702,
 - E-mail: cpicantu@provincia.como.it,
 - PEC: centroimpiego_ca@pec.provincia.como.it;

- **Centro per l'impiego di Como**
 - Dirigente Fabio Chindamo,
 - Responsabile Silvia Savelli,
 - Via Borgo Vico, 163 - 22100 Como (CO),
 - Tel: 0318255703,
 - E-mail: cpicomo@provincia.como.it,
 - PEC: centroimpiego_co@pec.provincia.como.it;

- **Centro per l'impiego di Erba**
 - Dirigente Fabio Chindamo,
 - Responsabile Claudia Alessia Ficarra,
 - Via C. Battisti, 7 - 22036 Erba (CO),
 - Tel: 0318255704,
 - E-mail: cpierba@provincia.como.it,
 - PEC: centroimpiego_er@pec.provincia.como.it;

- **Centro per l'impiego di Menaggio**
 - Dirigente Fabio Chindamo,
 - Responsabile Tiziana Cossa,
 - Via Lusardi, 55 – 22017 Menaggio (CO),
 - Tel: 0318255705,
 - E-mail: cpimenaggio@provincia.como.it,
 - PEC: centroimpiego_me@pec.provincia.como.it;

- **Servizio provinciale Collocamento Mirato**
 - Dirigente Fabio Chindamo,
 - Responsabile Marianna Pappalardo,
 - Via Volta, 44 - 22100 Como (CO),
 - Tel: 0318255706,
 - E-mail: collocamento.mirato@provincia.como.it,
 - PEC: categorieprotette@pec.provincia.como.it;

- **Servizio sistemi informativi e Osservatorio Mercato del Lavoro**
 - Dirigente Fabio Chindamo,
 - Responsabile Paolo Malfitano,
 - Via Volta, 44 - 22100 Como,
 - Tel: 0318255709,
 - E-mail: helpdesk lavoro@provincia.como.it,
 - PEC: protocollo.elettronico@pec.provincia.como.it

ORARI DI APERTURA

Gli uffici del Settore Politiche Attive del Lavoro – ubicati in Via Volta 44, Como - sono aperti dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e al pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 16.30. Il venerdì dalle 9.00 alle 12.30.

Per l'orario di apertura dei Centri per l'Impiego si rimanda alla pagina [Portale Lavoro Provincia di Como](#).

USO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è divisa in quattro grandi macro aree: la prima riguarda il cittadino, la seconda le imprese, la terza illustra un particolare servizio rivolto alle persone con disabilità e la quarta riguarda i servizi amministrativi erogati dall'ufficio di coordinamento ubicato nella sede di Via Volta 44, Como.

L'intera Carta dei Servizi è divisa in schede a loro volta suddivise in quattro titoli: cosa offriamo, a chi ci rivolgiamo, come si eroga il servizio e *standard* di erogazione. Si è cercato di essere quanto più semplici possibili nel linguaggio.

Alla base della Carta dei Servizi, infatti, vi è tutta una serie di procedure che i Centri per l'Impiego utilizzano tutti i giorni: l'accoglienza, innanzitutto, sia essa informativa che orientativa, l'assistenza ai disoccupati e alle imprese, l'informazione, l'orientamento, l'incontro domanda/offerta di lavoro e l'accompagnamento al lavoro.

Con la presente Carta dei Servizi si è cercato di rendere quanto più trasparente possibile la nostra attività e di avvicinarci alle richieste degli utenti.

Annualmente, verrà svolta verifica puntuale del rispetto dell'erogazione dei livelli essenziali delle prestazioni previsti dal D.M. 4/2018, dettagliatamente elencati e descritti nella presente Carta dei Servizi.

SERVIZI ALLE PERSONE

Come da D.M. 4/2018 alle Province compete il raggiungimento dei seguenti livelli essenziali delle prestazioni:

A) ACCOGLIENZA e PRIMA INFORMAZIONE	
COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none">– Informazioni sulla rete dei servizi competenti;– informazione sulle modalità di accesso e di fruizione, nell'ambito della rete territoriale del lavoro e della formazione;– informazioni sugli adempimenti amministrativi legati alla registrazione presso i servizi competenti e sulla scelta del servizio di riferimento;– informazioni dei servizi offerti dallo sportello presso cui la persona è stata accolta;– informazioni sui programmi di politica attiva, sui servizi e sulle misure disponibili, regionali, nazionali e dedicati a target specifici;– messa a disposizione di strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro.- Presentazione dei servizi erogati dai Centri per l'Impiego;
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none">- ai giovani che hanno assolto l'obbligo scolastico;- ai cittadini maggiorenni in cerca di lavoro;- alle persone che cercano lavoro (o che desiderano cambiarlo) e che intendono usufruire dei servizi del centro per l'impiego;- alle persone in possesso di un'invalidità certificata per l'iscrizione alle liste del collocamento mirato disabili;- alle persone che hanno diritto ad iscriversi alla Categorie Protette di cui alla legge 68/1999;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none">- accoglienza dell'utente allo sportello al fine di soddisfare le prime richieste della persona di tipo informativo o richieste di tipo amministrativo.- rilevazione dei motivi di accesso e dei bisogni specifici dell'utente;
STANDARD DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none">- il colloquio di prima accoglienza/informazione avviene a sportello, senza appuntamento;- la durata media del colloquio va dai 10 ai 30 minuti, a seconda delle richieste dell'utente;- tempo di evasione delle e-mail o richieste online: entro 10 giorni lavorativi.

B) DID, PROFILAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA SCHEDA ANAGRAFICA PROFESSIONALE

COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none">- Messa a disposizione di strumenti informatici e eventuale supporto per l'accesso diretto alla Did on line;- raccolta delle informazioni sulle persone;- registrazione dei dati sul sistema informativo unitario;- predisposizione o aggiornamento della scheda anagrafica professionale.
----------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - guida e assistenza sui programmi di politica attiva, sui servizi e sulle misure disponibili, regionali e nazionali, sulle opportunità di auto-consultazione delle offerte di lavoro; - colloquio per il rilascio della dichiarazione dell'immediata disponibilità al lavoro (DID);
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - ai giovani che hanno assolto l'obbligo scolastico; - ai cittadini maggiorenni in cerca di lavoro; - alle persone che cercano lavoro (o che desiderano cambiarlo) e che intendono usufruire dei servizi del centro per l'impiego; - alle persone in possesso di un'invaliderà certificata per l'iscrizione alle liste del collocamento mirato disabili; - alle persone che hanno diritto ad iscriversi alla Categorie Protette di cui alla legge 68/1999;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - accoglienza dell'utente allo sportello, verifica del bacino territoriale di competenza; - inserimento e aggiornamento dei dati nella scheda anagrafica; - eventuale consegna, se richiesta, della scheda anagrafico/professionale; - sottoscrizione della dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro da parte dell'utente; - aggiornamento e rilascio del certificato relativo allo stato occupazionale dell'utente; - prenotazione di un colloquio orientativo individuale di approfondimento per una profilazione qualitativa e successivo patto di servizio;
STANDARD DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - prima analisi della storia professionale della persona; - assolvimento delle pratiche amministrative; - aggiornamento della scheda anagrafico-professionale; - profilazione.

C) ORIENTAMENTO DI BASE	
COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi delle competenze della persona in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale; - comprensione del proprio bisogno (analisi della domanda); - orientamento della persona sulle opportunità di formazione e lavoro che meglio si adattano al suo profilo, definendo gli atti di ricerca attiva, in un percorso individualizzato di inserimento e di disponibilità allo svolgimento di determinate attività, formalizzate poi nel "Patto di Servizio Personalizzato"; - profilazione qualitativa (a compendio di quella quantitativa effettuata sul sistema informativo unitario);
A CHI CI RIVOLGIAMO	<p>A tutte le persone che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cercano un'occupazione; - desiderano cambiare il proprio lavoro; - desiderano intraprendere un percorso individuale; - necessitano di un primo orientamento.

COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - Colloquio individuale; - raccolta delle informazioni sulle persone per la profilazione qualitativa.
STANDARD DI EROGAZIONE	<p>Output: analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale e profilazione qualitativa.</p> <p>Outcome: persona consapevole delle opportunità del mercato del lavoro e delle sue caratteristiche professionali.</p>

D) PATTO DI SERVIZIO PERSONALIZZATO

COSA OFFRIAMO	- Condivisione e elaborazione del Patto di Servizio Personalizzato a seguito dell'espletamento delle fasi precedentemente descritte;
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - alle persone che cercano lavoro (o che desiderano cambiarlo); - alle persone in possesso di un'invalideria certificata per l'iscrizione alle liste del collocamento mirato disabili; - alle persone che hanno diritto ad iscriversi alla Categorie Protette; - alle persone in NASPI.
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - Individuazione delle prestazioni di politica attiva del lavoro per la persona; - stipula del Patto di Servizio; - aggiornamento dei contenuti del Patto di Servizio; - verifica periodica con le persone dello stato di avanzamento delle azioni compiute e da compiere, intervenendo con azioni correttive.
STANDARD DI EROGAZIONE	<p>Output: sottoscrizione Patto di Servizio Personalizzato e conferma dello stato di disoccupazione.</p> <p>Outcome: persona assistita nella definizione dell'obiettivo professionale, del percorso personalizzato, nell'attivazione personale alla ricerca del lavoro e rinviata a successive misure di formazione e/o accompagnamento.</p>

E) ORIENTAMENTO SPECIALISTICO

COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - Lettura approfondita del contesto, nella ricostruzione e valorizzazione della propria storia professionale e formativa; - identificazione delle proprie competenze e risorse personali; - valutazione della tipologia di esigenza espressa dalla persona e nell'individuazione delle competenze della persona per avviarlo a percorsi maggiormente rispondenti alle proprie potenzialità in funzione di un percorso di inserimento o reinserimento lavorativo, di qualificazione o riqualificazione professionale o di autoimpiego.
A CHI CI RIVOLGIAMO	- alle persone che cercano lavoro (o che desiderano cambiarlo) e che hanno sottoscritto un Patto di Servizio Personalizzato;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - bilancio delle competenze della persona per l'individuazione dei percorsi maggiormente rispondenti alle potenzialità della persona in funzione di un percorso di inserimento o reinserimento lavorativo; - ri-costruzione delle esperienze formative e professionali del

	<p>lavoratore;</p> <ul style="list-style-type: none"> - individuazione delle competenze maturate e spendibili nel mercato del lavoro; - individuazione dei gap di competenza da colmare; - colloquio individualizzato anche mediante piccoli gruppi; - counseling; - informazione sul sistema e sui percorsi di valutazione/certificazione delle competenze.
STANDARD DI EROGAZIONE	<p>Output: bilancio delle competenze spendibili sul mercato del lavoro; aggiornamento del Patto di Servizio Personalizzato e registrazione delle attività/misure/servizi concordati anche nell'ottica della creazione del fascicolo elettronico del lavoratore.</p> <p>Outcome:</p> <ul style="list-style-type: none"> - persona assistita nella definizione dell'obiettivo professionale, del percorso individuale e rinvio a misure di accompagnamento e/o formazione; - persona consapevole nel progettare con i servizi il percorso più idoneo; - persona attivata nella ricerca del lavoro; - persona supportata nella messa in evidenza delle competenze possedute; - persona indirizzata ad altro servizio, sulla base di quanto stabilito nel Patto di Servizio Personalizzato.

F1) SUPPORTO ALL'INSERIMENTO O REINSERIMENTO LAVORATIVO	
COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - Supporto la persona nella ricerca di un'opportunità di lavoro tra quelle disponibili anche attraverso laboratori di ricerca attiva. - l'attivazione della persona e lo sviluppo di abilità di ricerca del lavoro, supportandola operativamente nella realizzazione del piano di ricerca attiva del lavoro e progettando le misure di inserimento lavorativo e/o formativo, garantendo il supporto nelle fasi di avvio e gestione delle esperienze di lavoro, nel rispetto della normativa in materia;
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - alle persone che cercano lavoro (o che desiderano cambiarlo) e che hanno sottoscritto un Patto di Servizio Personalizzato;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - accompagnamento al lavoro; - supporto, anche motivazionale, allo sviluppo delle capacità e competenze finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo professionale (Coaching); - scouting delle opportunità occupazionali; - supporto nella redazione del CV e delle lettere di accompagnamento; - preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro; - supporto all'autopromozione;
STANDARD DI EROGAZIONE	<p>output: percorso di ricerca attiva concordato nel Patto di Servizio Personalizzato;</p> <p>incontri di verifica effettuati;</p>

	<p>misura (tirocini, work experience, ecc.) attivata e assistita mediante tutoraggio.</p> <p>Outcome: persona che ricerca attivamente il lavoro ed è assistita periodicamente nella ricerca. Persona inserita in un'esperienza di lavoro.</p>
--	---

F2) SUPPORTO ALL'INSERIMENTO O REINSERIMENTO LAVORATIVO	
COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - Promozione di una esperienza formativa on the Job; - predisposizione della Convenzione, Progetto Formativo Individuale e Dossier individuale del tirocinante con il soggetto ospitante; - rilascio al termine del tirocinio, sulla base del Piano formativo individuale e del Dossier individuale l'attestazione dell'attività svolta durante il periodo di tirocinio.
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - alle persone che vogliono provare un'esperienza formativa e professionale in un nuovo settore; - ai ragazzi in cerca di prima occupazione che hanno sottoscritto un Patto di Servizio Personalizzato;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - Scouting delle opportunità di tirocinio segnalate dalle imprese, corrispondenti alle caratteristiche del soggetto per un incremento di competenze; - preselezione ed invio della rosa di profili individuati all'impresa; - tutoraggio; - assolvimento degli adempimenti amministrativi previsti dalla normativa; - redazione Convenzione, Progetto formativo individuale, Dossier individuale e attestazione delle attività svolta.
STANDARD DI EROGAZIONE	<p>Output: tirocinio attivato, avvio dell'esperienza formativa on the job (Convenzione, Progetto formativo individuale, Dossier individuale e attestazione dell'attività svolta).</p> <p>Outcome: persona assistita ed inserita in un'esperienza di tirocinio.</p>

F3) SUPPORTO ALL'INSERIMENTO O REINSERIMENTO LAVORATIVO	
COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - Realizzazione dell'inserimento o reinserimento della persona nel mercato del lavoro favorendo l'incontro tra la domanda di lavoro espressa dalle imprese e l'offerta;
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - alle persone che cercano lavoro (o che desiderano cambiarlo) e che hanno sottoscritto un Patto di Servizio Personalizzato;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - promozione dei profili, delle competenze e della professionalità dei soggetti presso il sistema imprenditoriale; - contattare i potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità; - raccogliere e verificare le auto-candidature; - preselezione;

	<ul style="list-style-type: none"> - registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo unitario; - inserimento lavorativo;
STANDARD DI EROGAZIONE	<p>output: incontro domanda offerta effettuato, con individuazione di uno o più profili candidabili a quella determinata vacancy.</p> <p>outcome: persona preselezionata e selezionata dall'impresa, persona inserita nel mercato del lavoro.</p>

K) PREDISPOSIZIONE DI GRADUATORIE PER L'AVVIAMENTO A SELEZIONE PRESSO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - Pubblicazione avviso previa verifica delle informazioni necessarie; - raccolta delle candidature avviene secondo le modalità previste nell'avviso; - formulazione della graduatoria; - controlli amministrativi sulle dichiarazioni dei soggetti utilmente collocati in graduatoria; - approvazione della graduatoria e la trasmette all'ente che ha richiesto l'avviamento a selezione.
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - alle persone che cercano lavoro e che hanno sottoscritto un patto di servizio personalizzato
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - Pubblicazione di un avviso pubblico con tutte le opportune specifiche contrattuali e professionali, nonché le modalità per l'adesione dei candidati all'avviso; - raccolta delle candidature; - formulazione della graduatoria applicando i criteri stabiliti dalla Regione; - pubblicazione della graduatoria e trasmissione della stessa alla pubblica amministrazione richiedente; - gestione di eventuali istanze di riesame in merito la formulazione delle graduatorie.
STANDARD DI EROGAZIONE	<p>Output: elenco di lavoratori collocati nella lista in graduatoria.</p> <p>Outcome: la pubblica amministrazione procede sulla base dell'elenco alla chiamata dei lavoratori utilmente collocati in graduatoria per la prova di idoneità.</p>

O) SUPPORTO ALL' AUTOIMPIEGO

COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica con la persona in merito alle possibili attitudini imprenditoriali; - presentazione della panoramica degli enti sul territorio titolati a supportare i processi di avvio all'impresa, anche attraverso incentivi e a seguirne i primi passi con il tutoraggio.
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - alle persone che cercano lavoro (o che desiderano cambiarlo) e che hanno sottoscritto un Patto di Servizio Personalizzato

COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - Presentazione degli strumenti e dei benefici (economici e non) a supporto dello sviluppo dell'idea autoimprenditoriale o dell'iniziativa di autoimpiego; - presentazione di informazioni relative alle procedure per l'avvio di attività autonome, per eventuali trasformazioni e per l'accesso a commesse ed appalti pubblici; - informazione sui soggetti (a mero titolo esemplificativo, Invitalia, il sistema delle camere di commercio, ecc..), presenti nel territorio di riferimento, specializzati in materia di creazione di impresa; - informazione sui percorsi specialistici, presenti nel territorio di riferimento, finalizzati a supportare gli aspiranti lavoratori autonomi/imprenditori nel costruire un progetto/piano d'impresa realizzabile e "meritevole" di essere finanziato; - raccolta delle domande e delle offerte di lavoro autonomo; - monitoraggio e registrazione degli esiti delle azioni intraprese dal lavoratore con contatti periodici sia con il destinatario sia con i soggetti specializzati ai quali si è rivolto anche successivamente all'avvio dell'impresa; - tutoraggio alla persona impegnata nell'autoimpiego/avvio d'impresa;
STANDARD DI EROGAZIONE	<p>output: documento di valutazione dell'idea imprenditoriale; Rimando ad ente titolato a redigere il business plan.</p> <p>outcome: persona orientata nell'avvio dell'impresa e/o lavoro autonomo e rinvio a servizi specialistici da parte di enti titolati.</p>

SERVIZIO EURES	
COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - EURES – <i>European Employment Services</i> – è un servizio europeo pubblico e gratuito, promosso dalla Commissione Europea, di selezione del personale e di informazione, orientamento e consulenza nella ricerca dell'occupazione in Europa, EURES è presente in tutti i Paesi dell'area comunitaria e dello spazio economico europeo in Svizzera; - informazioni e accompagnamento; - intermediazione con gli EURES <i>Adviser</i>;
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - a tutti coloro (lavoratori e disoccupati) che desiderano essere indirizzati nella ricerca di un impiego in Europa e vogliono acquisire preventivamente le informazioni;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - colloqui di accoglienza informativa; - accesso immediato alla postazione di autoconsultazione; - supporto alla consultazione della banca dati EURES;
STANDARD DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - servizio di informazioni di base; - colloquio con assistente EURES su appuntamento.

ASSEGNO DI INCLUSIONE (ADI)– SUPPORTO PER LA FORMAZIONE E IL LAVORO (SFL)

COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - Indicazioni sui servizi per il lavoro, sul sistema di profilazione e sul percorso di attivazione della persona, nonché informazioni di base sulle opportunità formative e occupazionali; - raccolta delle informazioni e registrazione dei dati con aggiornamento della scheda anagrafica professionale. Prima analisi della storia professionale della persona; - analisi delle competenze della persona in relazione al mercato del lavoro locale; - supporto all'utente nella comprensione delle proprie caratteristiche professionali e nelle opportunità di formazione e lavoro che meglio si adattano al suo profilo, costruendo un percorso e definendo obiettivi di attivazione che verranno formalizzati nel patto di servizio; - colloquio per sottoscrizione o aggiornamento patto di servizio personalizzato; - supporto nello sviluppo di abilità di ricerca del lavoro; - consulenza per la ricerca di impiego, favorendo l'incontro fra la domanda di lavoro e l'offerta; - presentazione del catalogo dell'offerta formativa e collaborazione coi soggetti erogatori delle attività formative, ai fini della qualificazione e riqualificazione professionale, dell'autoimpiego e inserimento lavorativo;
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - ai richiedenti di Supporto Formazione e Lavoro (SFL) con domanda accolta da Inps (con Patto di Attivazione Digitale sottoscritto); - ai beneficiari di Assegno di Inclusione (ADI), con domanda accolta da Inps (con PAD sottoscritto);
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - appuntamenti con i CpI – competenti territorialmente sulla base del domicilio (SFL) o della residenza (ADI) – tramite convocazione in presenza o a distanza, colloqui individuali, tutoraggio durante la fruizione del beneficio;
STANDARD DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - secondo le procedure ministeriali e regionali.

SERVIZI ALLE AZIENDE

ASSISTENZA COMUNICAZIONI TELEMATICHE - COB

COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - Consulenza e assistenza alle imprese e ai consulenti per il lavoro e agli studi professionali per la compilazione <i>on line</i> delle comunicazioni obbligatorie di assunzione, cessazione e delle variazioni dei rapporti di lavoro; - supporto per l'inserimento delle Comunicazione Obbligatorie (COB, sia dal punto di vista tecnico che giuridico/normativo); - inserimento COB d'ufficio su richiesta dell'Ispettorato del Lavoro; - apertura <i>ticket</i> per problemi informatici SIUL COB – Regione Lombardia; - pubblicazione <i>vacancy</i> decreto flussi sul sito della Provincia di Como;
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - aziende - studi di consulenza - associazioni di categoria - agenzie di somministrazione - organizzazioni sindacali - enti pubblici;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - viene fornita assistenza (sia telefonica che tramite e-mail) da parte degli operatori in merito alla normativa e alla modalità di compilazione dei moduli; - viene fornita assistenza tecnica sull'uso dell'applicativo informatico SIUL COB/Sintesi;
STANDARD DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - il tempo medio di evasione delle richieste avviene in 2 giorni lavorativi;

Q) SERVIZIO INCONTRO DOMANDA E OFFERTA

COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - viene fornito supporto alle aziende e ai privati che hanno necessità di ricercare del personale fornendo un servizio di pubblicizzazione della richiesta o di preselezione di una rosa di candidati;
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - aziende - imprese individuali - famiglie <p>che hanno necessità di inserire personale nel proprio organico;</p>
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - rivolgendosi ai Centri Impiego della Provincia di Como richiedendo il Servizio di Preselezione o collegandosi al sito https://lavoro.provincia.como.it accedendo alla sezione AREA AZIENDE e selezionando RICERCA PERSONALE; - contatto telefonico e/o in presenza da parte di un operatore del Centro per l'Impiego per meglio definire il fabbisogno aziendale; - pubblicazione di annunci relativi alle richieste di personale tramite i canali di reclutamento della Provincia; - ricerca profili richiesti attraverso interrogazione della banca dati e analisi dei CV e delle autocandidature pervenute a seguito di

	<p>pubblicazione del relativo annuncio;</p> <ul style="list-style-type: none"> - attività di preselezione dei candidati; - elaborazione e invio di una rosa di candidati con caratteristiche coerenti con le necessità occupazionali aziendali; - monitoraggio dell'esito dei colloqui e aggiornamento della banca dati; - eventuale ridefinizione dei parametri della ricerca in caso di difficoltà nel reperimento delle candidature;
STANDARD DI EROGAZIONE	<p>fornire gratuitamente il servizio più adeguato tra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pubblicazione delle offerte di lavoro sul nostro portale e sui nostri canali di ricerca entro 24 ore dalla validazione; - tempi di presa in carico della richiesta aziendale: 3-5 giorni lavorativi; - preselezione; - tirocinio. - evasione della richiesta entro 10 giorni dalla ricezione salvo differenti tempistiche e modalità concordate con l'azienda.

R) SERVIZIO TIROCINI	
COSA OFFRIAMO	- un servizio per agevolare l'incontro tra azienda interessata ad ospitare un tirocinante disponibile al tirocinio;
A CHI CI RIVOLGIAMO	- imprese pubbliche e private del territorio, al fine di favorire l'inserimento e la ricollocazione di giovani e adulti, anche con disabilità nel mondo del lavoro, incentivandone l'orientamento professionale;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	- rivolgendosi ai Centri Impiego della Provincia di Como richiedendo il Servizio di Accompagnamento all'inserimento lavorativo in tirocinio;
STANDARD DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - verifica in ogni passaggio della sussistenza dei requisiti richiesti in conformità alla normativa vigente; - eventuale attività di ricerca e preselezione dei candidati; - stipula di convenzione e Progetto di Tirocinio; - supporto e monitoraggio durante tutta l'esperienza di tirocinio. - durata massima 6/12 mesi (salvo diverse tipologie di svantaggio come previsto dagli Indirizzi regionali in materia di tirocini).

AVVIAMENTO A SELEZIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	
COSA OFFRIAMO	- Avviamento a selezione nelle pubbliche amministrazioni di personale da inquadrare nei livelli economici e funzionali per i quali è previsto il solo requisito dell'assolvimento della scuola dell'obbligo;
A CHI CI RIVOLGIAMO	- a tutti gli enti pubblici non economici in ricerca di personale come previsto dall'Art. 16 L. 56/87 e s.m.i;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	pubblicazione della richiesta dell'ente pubblico sul portale regionale <u>SIUL ART. 16</u> e sul sito internet della Provincia;

	<ul style="list-style-type: none"> - accettazione della richiesta e sua pubblicizzazione sul sito internet della Provincia; - raccolta delle adesioni in forma esclusivamente telematica tramite il portale regionale SIUL ART. 16 nel periodo indicato nell'avviso di selezione; - elaborazione delle graduatorie;
STANDARD DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - gli avvisi vengono pubblicati esclusivamente dall'Ente richiedente sul portale regionale SIUL ART. 16; - gli avvisi vengono pubblicizzati anche sul portale provinciale; la graduatoria viene successivamente pubblicata sul portale regionale SIUL ART. 16 e anche sul sito web della Provincia.

Collocamento Mirato

SERVIZI ALLE PERSONE

Come evidenziato dal D.M. 4/2018, alle Province compete il raggiungimento dei seguenti livelli essenziali delle prestazioni:

ACCOGLIENZA E ISCRIZIONE AL COLLOCAMENTO MIRATO	
COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none">- Iscrizioni nelle liste speciali previste dalla legge 68/99 sul diritto al lavoro delle persone con disabilità;- accoglimento dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro;- prenotazione colloquio di accoglienza;
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none">- alle persone con disabilità che hanno compiuto sedici anni che abbiano assolto l'obbligo scolastico e che non hanno raggiunto l'età pensionabile, appartenenti alle seguenti categorie:<ul style="list-style-type: none">• persone in possesso di un verbale di invalidità civile INPS attestante una percentuale di invalidità superiore al 45% in possesso della Relazione conclusiva L. 68/99;• persone in possesso di un verbale di invalidità da lavoro INAIL attestante una percentuale di invalidità superiore al 33% ed in possesso della Relazione conclusiva L. 68/99;• persone sorde;• persone cieche o ipovedenti;• persone con invalidità per servizio, di guerra e civile di guerra con minorazioni comprese tra la prima e l'ottava categoria;• alle categorie protette art. 18 co. 2:<ul style="list-style-type: none">- vittime del terrorismo e della criminalità organizzata e loro familiari;- vittime del dovere /equiparati e loro familiari;- orfani/coniuge deceduto per causa lavoro;- figli/coniuge grande invalido del lavoro;- orfani/coniuge deceduto per servizio;- figli/coniuge grande invalido per servizio;- orfani/coniuge deceduto per causa di guerra;- figli/coniuge grande invalido di guerra;- orfani per crimini domestici;- orfani vittime degli eventi sismici verificatisi in Abruzzo;- orfani di Rigopiano;- Care Leavers (neomaggiorenni, di età compresa tra i 18 ed i 21 anni, che vivono fuori dalla famiglia di origine sulla base di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria);- testimoni di giustizia e loro familiari, Profughi. <p>Per quanto concerne le vittime del terrorismo e della criminalità organizzata e familiari, le Vittime del dovere e familiari, Orfani/Coniuge caduto per causa di lavoro, i Testimoni di giustizia e familiari e gli Orfani di Rigopiano possono iscriversi anche se lavorano;</p>

COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - sottoscrizione dell'immediata disponibilità al lavoro; - iscrizione negli elenchi L. 68/99 del lavoratore con disabilità e/o appartenente alle categorie protette; - inserimento e aggiornamento dei dati anagrafici e professionali dell'utente nella banca dati;
STANDARD DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - a sportello; - accesso tramite appuntamento; - rilascio dell'immediata disponibilità a lavoro; - rilascio della certificazione di iscrizione negli elenchi del collocamento mirato.

COLLOQUIO ORIENTATIVO INDIVIDUALE – SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL POTENZIALE

COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - Colloquio individuale per la conoscenza delle competenze e delle potenzialità lavorative; - consulenza e informazione sul sistema di accesso all'inserimento lavorativo, sulle modalità di autocandidatura alle aziende e sulle opportunità di inserimento lavorativo e formazione professionale presenti sul territorio;
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - alle persone iscritte al Collocamento Mirato; - alle persone occupate in possesso dei requisiti per l'iscrizione;
COME RICHIEDERE IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - tramite appuntamento;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - colloquio approfondito per la definizione delle mansioni spendibili in un'eventuale inserimento lavorativo; - redazione della scheda di valutazione del potenziale;
STANDARD DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - ricostruzione del profilo socio-lavorativo con le mansioni spendibili; - analizzare la situazione personale, formativa e professionale dell'utente; - chiarire obiettivi professionali e motivazioni; - supportare la definizione di un percorso di inserimento lavorativo o formativo. - attivazione equipe multidisciplinare.

INCONTRO DOMANDA-OFFERTA

COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi delle mansioni con l'azienda ed individuazione di lavoratori, che abbiano una disabilità compatibile con le mansioni indicate dall'azienda;
A CHI CI RIVOLGIAMO	<p>A tutte le persone che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cercano un'occupazione; - desiderano cambiare il proprio lavoro; - desiderano intraprendere un percorso individuale; - necessitano di un primo orientamento

COME SI EROGA IL SERVIZIO	- visite aziendali e colloqui rivolti ai datori di lavoro per l'analisi delle caratteristiche dei posti di lavoro disponibili nel contesto aziendale; - individuazione dei candidati con caratteristiche idonee alle mansioni;
STANDARD DI EROGAZIONE	- compilazione della scheda dati aziendali e della scheda analisi delle mansioni.

MONITORAGGIO DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO	
COSA OFFRIAMO	- Assistenza e attenzione durante le prime fasi del percorso d'inserimento lavorativo in azienda;
A CHI CI RIVOLGIAMO	- disabili inseriti in ambito aziendale in tirocinio o in rapporto di lavoro; - aziende interessate;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	- il servizio consiste nella formulazione del progetto d'inserimento personalizzato;
STANDARD DI EROGAZIONE	- fornire una consulenza e un supporto qualificati durante le prime fasi dell'esperienza lavorativa o dei tirocini.

SERVIZI ALLE AZIENDE

ACCOGLIENZA E PRATICHE AMMINISTRATIVE AZIENDE

COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica dello stato di adempimento agli obblighi occupazionali, consulenza sugli strumenti di legge per l'assolvimento dell'obbligo, consulenza per gli adempimenti amministrativi della legge 68/99; - pratiche di esonero e sospensione, riconoscimento di soggetti divenuti disabili in costanza di rapporto di lavoro, definizione problematiche integrazione lavorativa insorte in corso di rapporto di lavoro (comitato tecnico);
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - aziende obbligate alle assunzioni di soggetti appartenenti alle categorie di disabili/protette ed aziende non soggette all'obbligo che vogliano procedere con l'inserimento di una persona con disabilità /art. 18;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - il servizio è fornito su richiesta dell'azienda, previo appuntamento con il servizio;
STANDARD DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - fornire una consulenza per questioni interpretative della normativa vigente, - trovare soluzioni di assolvimento dell'obbligo condivise e confacenti al contesto produttivo aziendale.

CONVENZIONI E PROGRAMMI D'INSERIMENTO

COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - Programmi di assunzione convenzionati ai sensi degli artt. 11, 12, 12bis della legge 68/99 e art. 14 D.Lgs 276/03 che consentono l'ottemperanza all'obbligo mediante inserimenti condivisi dall'azienda e dalla persona con disabilità e, nei casi più complessi, sostenuti con interventi di sostegno, di formazione ed incentivazione, finanziati dai venti dispositivi nazionali, regionali e provinciali;
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - aziende obbligate all'assunzione di soggetti appartenenti a categorie protette; - alle cooperative sociali di tipo A e B;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - il servizio è fornito previo appuntamento con il servizio;
STANDARD DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - fornire una consulenza mediante un approfondimento sul contesto produttivo aziendale e sulle esigenze da esso espresse, creare le premesse per esperimenti d'inserimento consapevoli e condivisi; - sottoscrizione convenzionamento.

INCONTRO DOMANDA-OFFERTA NOMINATIVA

COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi delle postazioni di lavoro disponibili per inserimento di disabili nell'ambito aziendale. Servizio di preselezione di soggetti iscritti nelle liste adatti all'inserimento nella mansioni indicate
----------------------	--

	dall'azienda e nel suo contesto produttivo;
A CHI CI RIVOLGIAMO	- aziende che hanno concordato programmi d'inserimento mediante convenzioni o comunque aventi diritto all'assunzione nominativa;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	- il servizio può essere richiesto mediante apposita modulistica, possibilmente previo colloquio di approfondimento col referente aziendale per l'esatta individuazione della posizione d'inserimento nel contesto aziendale;
STANDARD DI EROGAZIONE	- individuare insieme all'azienda un'ipotesi d'inserimento adatta alle esigenze produttive aziendali; - essere disponibili a sperimentare l'inserimento dei soggetti individuati e collaborare con gli interventi di sostegno promossi dal servizio con i dispositivi di finanziamento provinciali, regionali o nazionali.

INCONTRO DOMANDA-OFFERTA NUMERICA	
COSA OFFRIAMO	- Assolvimento dell'obbligo delle aziende mediante scorrimento di candidati in graduatoria;
A CHI CI RIVOLGIAMO	- aziende che sono soggette all'obbligo di assunzione di persone disabili; - aziende che non hanno rispettato programmi d'inserimento;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	- creazione di una graduatoria e invio numerico delle posizioni scoperte;
STANDARD DI EROGAZIONE	- invio candidature.

MONITORAGGIO DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO	
COSA OFFRIAMO	- Assistenza e attenzione durante le prime fasi del percorso d'inserimento lavorativo in azienda;
A CHI CI RIVOLGIAMO	- persone con disabilità inserite in ambito aziendale in tirocinio o in rapporto di lavoro; - aziende interessate
COME RICHIEDERE IL SERVIZIO	- il servizio è fornito ove previsto dal progetto d'inserimento personalizzato;
STANDARD DI EROGAZIONE	- fornire una consulenza e un supporto qualificati durante le prime fasi dell'esperienza lavorativa o dei tirocini.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Di seguito i servizi amministrativi erogati dagli uffici di coordinamento collocamento ordinario ubicati nella sede di Via Volta 44, Como:

APPRENDISTATO	
COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none">- Supporto informativo per partecipare al bando regionale ed accedere ai fondi- supporto agli Operatori prima, durante e dopo l'attivazione del corso di formazione- erogazione della Dote apprendistato;
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ol style="list-style-type: none">1) apprendisti assunti con contratto di apprendistato professionalizzante (II livello, ai sensi dell'art. 44 del D.lgs. 81/2015) in possesso dei seguenti requisiti:<ul style="list-style-type: none">- età compresa fra 18 e 29 anni (possibilità di anticipare a 17 anni nel caso in cui l'apprendista sia già in possesso di una qualifica professionale);- impiego presso un'azienda che si sia attivata per iscrivere i propri apprendisti ai corsi della prima annualità (primo modulo) entro 6 mesi dalla loro assunzione;- impiego presso un'azienda con sede legale o operativa in Provincia di Como;2) operatori accreditati per l'erogazione dell'offerta formativa relativa alle competenze di base e trasversali;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none">- assegnazione del budget agli Operatori accreditati che hanno partecipato al bando per la ripartizione delle risorse regionali;- controllo dei documenti e dei PIP (Piani di Intervento Personalizzato) presentati dagli Operatori accreditati prima dell'inizio del corso ed eventuale approvazione (condizione vincolante ai fini dell'assegnazione della Dote);- verifica dei documenti e dei registri al termine del corso;- liquidazione della Dote;
STANDARD DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none">- accesso al portale Sintesi per gli Operatori accreditati;- disponibilità per supporto e informazioni tramite email, telefono o in presenza (previo appuntamento);- revisione e verifica dei documenti inviati;- liquidazione della Dote secondo avviso.

ACCESSO AGLI ATTI E ACCESSO CIVICO	
COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none">- Accesso ed estrazione di copia dei documenti amministrativi detenuti dal Settore Politiche Attive del Lavoro della Provincia di Como;
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none">- a tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un "interesse diretto, concreto e attuale", corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso;

	- a tutti i soggetti di cui al D.Lgs. 33/2013;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - le istanze di accesso agli atti indirizzate al Settore Politiche attive del lavoro e finalizzate alla verifica delle posizioni lavorative, devono essere presentate seguendo la procedura indicata al seguente link: https://lavoro.provincia.como.it/accesso-agli-atti/; - le istanze di accesso civico ai sensi dell'art. 5 d.lgs. 33/2013 devono essere indirizzate Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza della Provincia di Como. La modulistica e le informazioni possono essere reperite al seguente link: Accesso civico - Provincia di Como - Liferay;
STANDARD DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - rilascio dell'informazione richiesta tramite il portale "Sintesi"; - evasione della richiesta nei termini di legge (art. 2 L. 241/1990) entro il termine di 30 giorni; - eventuale notifica dell'istanza di accesso agli atti ai soggetti controinteressati, ogni qualvolta in cui l'istante vantì un interesse concreto e attuale al documento per cui viene chiesta l'ostensione, ma sia sprovvisto di titolo esecutivo; - qualora la domanda di accesso agli atti sia formulata come accesso civico "semplice" (nel caso in cui venga richiesto di pubblicare documenti, informazioni o dati la cui pubblicazione obbligatoria sia stata omessa) o "generalizzato" (nel caso in cui venga richiesto l'accesso a dati o documenti ulteriori rispetto a quelli per i quali la legge prevede l'obbligo di pubblicazione) ai sensi dell'art. 5 d.lgs. 33/2013, occorre presentare istanza al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza della Provincia di Como. L'evasione della richiesta avviene in 30 giorni (art. 5 co. 6 d.lgs. 33/2013).

NUCLEO CRISI TERRITORIALI	
COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - Supporto alla realtà economiche in difficoltà mediante incontri in loco con datori di lavoro e lavoratori, con le parti sindacali e con Regione Lombardia e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali; - monitoraggio, in raccordo con la struttura attuazione politiche attive del lavoro, del presidio crisi e ammortizzatori di Regione Lombardia, situazioni con potenziali impatti sull'occupazione già dalle fasi iniziali per anticipare possibili situazioni di difficoltà e individuare tempestivamente soluzioni volte al contenimento della crisi ed inoltre costituisce un punto di riferimento per la gestione degli impatti occupazionali di situazione di crisi già conclamate, con attivazione di ammortizzatori sociali di tipo conservativo;
A CHI CI RIVOLGIAMO	- aziende in crisi nelle quali viene attivata la procedura di cassa integrazione guadagni straordinaria (CIGS) o la procedura di licenziamento collettivo e dei casi aziendali socialmente più rilevanti del territorio comasco;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	- viene fornita risposta alle situazioni di crisi aziendali che si verificano nella Provincia di Como, dando supporto alle realtà economiche in difficoltà anche mediante incontri con datori di lavoro

	e lavoratori;
STANDARD DI EROGAZIONE	- promozione dell'orientamento, eventuale riqualificazione professionale e reinserimento professionale dei lavoratori coinvolti nelle crisi aziendali anche mediante incontri con datori di lavoro, lavoratori, parti sindacali e con Regione Lombardia.

SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI E OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO	
COSA OFFRIAMO	- Analisi delle peculiarità e delle tendenze in atto nel mercato del lavoro locale, delle sue criticità e prospettive, al fine di favorire una progettazione nell'ambito delle politiche formative e del lavoro mirata e concretamente rispondente alle esigenze del territorio;
A CHI CI RIVOLGIAMO	- ai cittadini, agli enti e agli operatori accreditati;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	- pubblicazione dei rapporti trimestrali di analisi congiunturale del mercato del lavoro, disponibili sul portale https://lavoro.provincia.como.it/osservatorio-mdl/ della Provincia di Como;
STANDARD DI EROGAZIONE	- viene fornita una sintesi schematica dei principali andamenti delle assunzioni, delle cessazioni, offrendo altresì un dettaglio sulle caratteristiche demografiche, sulla tipologia di contratto e sui settori coinvolti.

CONDIZIONALITA'	
COSA OFFRIAMO	- Regolamentazione del procedimento amministrativo connesso all'esercizio della condizionalità nei casi di mancata presentazione/partecipazione ai servizi finalizzati all'inserimento/reinserimento lavorativo dei percettori di ammortizzatori sociali e di strumenti di sostegno al reddito;
A CHI CI RIVOLGIAMO	- ai beneficiari Naspi/Dis-coll; - ai beneficiari Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL) e Assegno di Inclusione (ADI);
COME SI EROGA IL SERVIZIO	- convocazione formale dei beneficiari di Naspi e Dis-Coll presso i Centri per l'Impiego o gli Enti Accreditati, in caso di mancata presentazione per la stipula del Patto di Servizio Personalizzato o di mancata partecipazione alle attività definite con Patto di Servizio Personalizzato; - in caso di mancata presentazione all'appuntamento formale presso il Centro per l'Impiego e l'Ente Accreditato, decurtazione della Naspi (in base al principio di gradualità di cui all'art. 21, c. 7 D.Lgs. 150/2015), mediante predisposizione di determinazione dirigenziale e notifica al soggetto destinatario del provvedimento amministrativo;

STANDARD DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - occorre presentarsi al colloquio nel giorno stabilito o informare in caso di mancata presentazione, allegando un giustificato motivo entro il giorno precedente dell'appuntamento fissato; - sottoscrizione del PSP (Patto di Servizio Personalizzato) che definisce il programma di attivazione lavorativa.

PROGETTI STRATEGICI	
COSA OFFRIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - Attività in rete che mirano alla valorizzazione delle opportunità di formazione professionale e lavoro sul territorio, anche attraverso eventi sul territorio in particolar modo legati all'incontro domanda-offerta e/o alla promozione delle filiere, in collaborazione con le aziende; - progetti di orientamento post diploma, anche in collaborazione con le scuole del territorio;
A CHI CI RIVOLGIAMO	<ul style="list-style-type: none"> - persone che desiderino collocarsi o ricollocarsi nel mondo del lavoro; - giovani in uscita dai percorsi scolastici; - NEET, ovvero "Not in Education, Employment or Training" e indica i giovani, solitamente tra i 15 e i 29 anni, che non sono né impegnati in un percorso di istruzione o formazione, né occupati in un'attività lavorativa;
COME SI EROGA IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - eventi sul territorio. <p>Gli eventi vedono la presenza di operatori dei Centri per l'Impiego che supportano i destinatari anche attraverso colloqui di orientamento;</p>
STANDARD DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - accesso tramite prenotazione (anche attraverso piattaforme di prenotazione digitale es. <i>Eventbrite</i>); - accesso attraverso le piattaforme digitali (<i>app</i>, portale e canali <i>social</i>); - materiale informativo.

GESTIONE DEI SUGGERIMENTI E DEI RECLAMI

SUGGERIMENTI

I suggerimenti sono segnalazioni che il cittadino muove alla Provincia per migliorare la qualità dei servizi, effettuando appropriate osservazioni.

Può essere presentato tramite apposito modulo disponibile presso ciascun Centro per l'Impiego e imbucato nell'apposito contenitore, oppure inviato tramite e-mail/PEC: dirlavoro@pec.provincia.como.it o protocollo.elettronico@pec.provincia.como.it tramite servizio postale agli indirizzi sopra riportati.

La Provincia di Como presterà molta attenzione alle segnalazioni degli utenti perché ritiene che sia un modo di partecipazione attiva del cittadino volta a migliorare i servizi.

RECLAMI

I reclami sono segnalazioni degli utenti che, a causa di disservizi, hanno limitato la loro possibilità di fruire dei servizi dei Centri per l'Impiego. Lo stesso principio vale anche per i servizi offerti dalla presente Carta dei Servizi qualora noi non fossimo rispettosi degli impegni assunti.

Il reclamo può essere effettuato su apposito modulo disponibile presso ciascun Centro per l'Impiego e imbucato nell'apposito contenitore, oppure inviato tramite e-mail/PEC: dirlavoro@pec.provincia.como.it o protocollo.elettronico@pec.provincia.como.it tramite servizio postale agli indirizzi sopra riportati.

Deve essere indicato in modo chiaro il disservizio e tutti gli aspetti utili affinché si possa individuare il problema e si possa risolvere.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

Il cittadino può segnalare il reclamo utilizzando qualsiasi altra forma scritta, purché contenente generalità, indirizzo, reperibilità e sottoscrizione del/la proponente.

PRIVACY

La Provincia di Como, ai sensi del D.Lgs. 196/03 e del GDPR - Regolamento 2016/679 e s.m.i., si impegna al rispetto e trattamento dei dati personali forniti dall'utente. I dati saranno a disposizione dell'Ente per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.