



Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO

fse per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione



Azione di sistema
Welfare to Work per le politiche di reimpiego 2012 – 2014
nella REGIONE MOLISE

Piano Organizzativo per l'attivazione degli Sportelli Giovani





Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



Indice

| | |
|---|----|
| Premessa | 3 |
| Una progettazione partecipata | 5 |
| 1. Analisi di contesto..... | 8 |
| 1.1. I dati di contesto sui giovani: le principali evidenze..... | 8 |
| 1.2. Sintesi della mappatura sul territorio degli attori/servizi dedicati al target giovani | 11 |
| 1.3. I Servizi rivolti ai giovani erogati dai Cpi delle province di Campobasso e Isernia | 16 |
| 2. Piano organizzativo per la costituzione e implementazione di sportelli dedicati al target giovani..... | 27 |
| 2.1 Organizzazione e pianificazione degli Sportelli Giovani..... | 27 |
| 2.2 Implementazione dei servizi..... | 30 |
| GANTT | 40 |





Premessa

Nel mese di gennaio 2013 Italia Lavoro Spa ha presentato alla Regione Molise – per l’opportuna condivisione e validazione – una proposta di intervento volta alla definizione e implementazione di azioni innovative per la ricollocazione di giovani disoccupati e inoccupati, prevista nell’ambito della programmazione 2012/2014 dell’Azione di sistema Welfare to Work per le politiche di reimpiego.

Tra le Linee di attività contenute nella proposta, è prevista anche l’attivazione di **Sportelli attrezzati per erogare servizi rivolti al target giovani** presso i Centri per l’Impiego della Regione Molise.

L’iniziativa mira a fornire strumenti/servizi utili a contrastare la dilagante disoccupazione giovanile e il correlato effetto scoraggiamento, anche in riferimento al target dei cd. **NEET** (*Not in Education, Employment or Training*), in linea con la richiesta proveniente dall’Europa che sollecita interventi rapidi in grado di creare le pre-condizioni per la realizzazione degli interventi su target specifici.

Numerose sono infatti le iniziative in corso di realizzazione, a livello europeo, nazionale e regionale, per far fronte a tale emergenza occupazionale, soprattutto dei giovani. In tal senso si fa riferimento alla Proposta della Commissione Europea che raccomanda l’adozione da parte di tutti i Paesi membri, di un sistema di **Youth Guarantee**, ovvero di un regime atto a “*garantire che tutti i giovani di età inferiore a 25 anni ricevano un’offerta qualitativamente valida di lavoro, proseguimento degli studi, apprendistato o tirocinio entro quattro mesi dall’inizio della disoccupazione o dall’uscita dal sistema d’istruzione formale*”. La proposta della Commissione Europea illustra, inoltre, le modalità attraverso cui istituire un sistema di garanzia per i giovani, grazie a:





- l'istituzione di solide partnership con tutte le parti in causa;
- la garanzia di un tempestivo intervento per evitare che i giovani diventino NEET;
- la personalizzazione del servizio;
- l'adozione di misure di sostegno che consentano l'integrazione nel mercato del lavoro avvalendosi dei finanziamenti UE;
- una costante azione di valutazione e miglioramento degli stessi sistemi.

Lo Sportello giovani rappresenta, pertanto, una pre-condizione fondamentale per veicolare gli interventi rivolti ai giovani, rendere efficaci le azioni messe in campo e consentire il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Ai giovani che accederanno agli Sportelli dedicati, previa sottoscrizione di un **Patto di Attivazione** e sulla base delle specifiche caratteristiche/diverso livello di autonomia, saranno erogati servizi differenziati di: accoglienza e prima informazione; orientamento scolastico e professionale; tecniche di ricerca attiva; incrocio domanda/offerta di lavoro. Verranno fornite, inoltre, le informazioni inerenti alle misure che sono state e saranno attivate a livello nazionale e locale per favorire la qualificazione e l'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro.

Nei confronti delle imprese, gli Sportelli erogheranno Servizi finalizzati a: promozione dei profili, delle competenze e della professionalità dei giovani; promozione degli incentivi attivati a livello europeo, nazionale e regionale a supporto della ri-collocazione dei giovani; promozione delle forme contrattuali più funzionali alle esigenze dei lavoratori e delle imprese; accesso al sistema di incentivi.

Gli Sportelli giovani, inoltre, agiranno in stretto raccordo con tutti gli attori del mercato del lavoro e della rete dei servizi presenti sul territorio, valorizzandone e promuovendone le specifiche competenze.





L'assistenza tecnica di Italia Lavoro Spa fornisce un supporto costante ai CPI rispetto a tutte le attività volte all'apertura e implementazione degli Sportelli giovani e si espleta attraverso:

- il supporto nell'organizzazione di nuovi servizi e/o nella riorganizzazione di quelli esistenti nell'ottica di un adattamento al target giovani, soprattutto considerando la possibilità di un nuovo "spazio dedicato" in cui poter impostare ex-novo le attività;
- la condivisione di nuovi strumenti e metodologie specifiche;
- il supporto nello sviluppo di attività di regia e animazione del network territoriale.

Una progettazione partecipata.

Nel corso di un incontro dedicato svoltosi nel mese di **aprile 2013**, la proposta riguardante l'apertura di Sportelli per l'Attivazione dei Giovani, è stata illustrata anche ai Dirigenti/Responsabili dei Centri per l'Impiego delle province di Campobasso e Isernia; in tale occasione sono stati condivisi step operativi per la realizzazione della linea di attività.

All'incontro, svoltosi presso l'Assessorato al Lavoro della Regione Molise, hanno preso parte:

- Dirigente e Funzionari della Regione Molise (Assessorato Lavoro - Servizio Politiche per l'Occupazione); Responsabili nazionali e Responsabili/Operatori territoriali – Area Welfare to Work - Italia Lavoro Spa; Dirigenti, Responsabili, Funzionari dei Centri per l'Impiego delle province di Campobasso e Isernia.

A seguito dell'incontro si è stabilito, di procedere ad una ricognizione e verifica dello stato di attuazione dei servizi dedicati al target giovani da parte di tutti i soggetti che a vario titolo operano nel Mercato del Lavoro locale e di provvedere ad una analisi di contesto e alla segmentazione del target di riferimento.





Pertanto, gli Operatori di Italia Lavoro Spa hanno provveduto ad effettuare una mappatura dei principali processi di servizio erogati a favore del target giovani sul territorio, e all'elaborazione del **“Documento di sintesi e di analisi inerente alla ricognizione e verifica dello stato di attuazione dei servizi dedicati ai giovani”**.

Il documento di cui sopra è stato presentato ai rappresentanti istituzionali coinvolti nel progetto, durante l'incontro svoltosi il **17 giugno 2013** presso l'Assessorato al Lavoro della Regione Molise; a seguire, sono stati nuovamente incontrati i Dirigenti/Responsabili dei Centri per l'Impiego delle province di Campobasso e Isernia, per la pianificazione delle attività collegate all'attivazione dello Sportello Giovani e per l'organizzazione di *una giornata di lavoro* (tenutasi il **25 luglio 2013** che ha visto la partecipazione degli Operatori dei Centri per l'Impiego, degli Operatori territoriali di Welfare to Work e degli Operatori Welfare to Work della sede centrale di Italia Lavoro Spa) finalizzata ad una progettazione partecipata dello sportello dedicato ai giovani e all'individuazione delle relative modalità operative.

La rielaborazione e l'analisi delle risultanze della *giornata di lavoro* del 25 luglio 2013 (ad opera di Italia Lavoro Spa) ha permesso di raccogliere utili elementi funzionali alla definizione del **Piano Organizzativo degli Sportelli giovani** da attivare presso i Centri per l'Impiego delle province di Campobasso e Isernia.

Pertanto, il presente documento si declina in due parti:

1. **Analisi di contesto**, costituita da:

- ✓ una sintesi dei principali dati di contesto sui giovani;
- ✓ una sintesi riguardante la Mappatura degli attori e dei servizi rivolti al target giovani sul territorio;





Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



- ✓ una prima fotografia generale dei servizi offerti dai Centri per l'Impiego di Campobasso, Termoli e Isernia.

(Cfr. *All.1 – Documento di sintesi e di analisi inerente alla ricognizione e verifica dello stato di attuazione dei servizi dedicati al target giovani*).

2. Piano Organizzativo per l'avvio dello Sportello Giovani – elaborato a partire dai documenti *All.2 – Modello organizzativo per la costituzione e implementazione di Sportelli/Servizi dedicati al target giovani*, *All.3 – Sportello giovani: la filiera dei servizi* e *All.4 – Promuovere lo sportello giovani; esiti giornata di lavoro del 25/07/2013* – che si compone di due parti:

- ✓ L'organizzazione e la pianificazione degli Sportelli Giovani.
- ✓ L'implementazione dei servizi.





1. ANALISI DI CONTESTO¹.

1.1 I dati di contesto sui giovani: le principali evidenze².

Le ultime analisi statistiche mostrano un quadro preoccupante: il processo di crisi in atto fa registrare aumenti considerevoli del numero di lavoratori sostenuti da ammortizzatori sociali e, allo stesso tempo, fa crescere, in modo esponenziale, il numero dei giovani in cerca di lavoro.

Dalla lettura dei **dati Istat**, si rileva che in Molise il **tasso di disoccupazione nel 2012** si attesta al **12%** superando dell'1,3% la media nazionale del 10,7% e in aumento di ben 2,07 punti percentuali rispetto al tasso di disoccupazione registrato nel 2011 (9,93%). Nel primo trimestre del 2013, il tasso di disoccupazione regionale raggiunge il 16,27% a fronte di un tasso del 12,77% registrato a livello nazionale.

L'incremento del **tasso di disoccupazione delle fasce giovanili** è indicativo di una manifesta e diffusa situazione di criticità. Tra i giovani molisani di **età compresa tra i 15 e i 24 anni**, nel 2012 si registra un tasso di disoccupazione che ammonta al **41,88%**, ben 13,24 punti percentuali in più rispetto all'anno precedente (28,64%). Nella **classe d'età 25-34 anni** il tasso di disoccupazione raggiunge invece il **20,22%**, aumentando rispetto al 2011 (17,80%) di 2,42 punti percentuali e aumentando nel corso dell'ultimo quadriennio di quasi 6 punti percentuali (5,92%).

Anche l'analisi dei **tassi di occupazione per fasce d'età**, offre un quadro drammatico del mercato del lavoro molisano. Il tasso di occupazione giovanile nel 2012 diminuisce di altri 2

¹cfr All.1 "Documento di sintesi e di analisi inerente alla ricognizione e verifica dello stato di attuazione dei servizi dedicati al target giovani"

² Fonti: ISTAT – RCFL 2012; Banche Dati CPI di Campobasso, Termoli e Isernia – Disoccupati/Inoccupati 18 – 35 anni.





punti percentuali rispetto al 2011. Considerando gli ultimi 4 anni, nella fascia di **età compresa tra 15 e 24** il tasso di occupazione passa dal 19,98% registrato nel 2008 al **13,69%** nel 2012 (-6,29%), mentre nella **fascia di età 25-34** scende dal 60,93% al **52,87** (-8,06%).

Dalla recente indagine effettuata attraverso **le banche dati dei Centri per l'Impiego** della Provincia di Campobasso e della Provincia di Isernia, si è provveduto a segmentare il target in due grandi cluster: **i giovani inoccupati e i giovani disoccupati**.

(Come verrà meglio esplicitato nei prossimi paragrafi, per offrire agli utenti servizi ed informazioni utili e rilevanti rispetto alle loro necessità e interessi, sarà necessario procedere ad ulteriori segmentazioni della potenziale utenza, suddividendo i destinatari in gruppi o sottogruppi omogenei al loro interno - cfr. *All.2 "Modello organizzativo per la costituzione e implementazione di Sportelli/Servizi dedicati al target giovani* e *All.3 "Sportello giovani: la filiera dei servizi"*).

I Giovani inoccupati sono giovani sostanzialmente al loro primo contatto ed approccio al mercato del lavoro, appena usciti da percorsi di studio o in via di un loro completamento, che possono aver sviluppato in maniera più o meno chiara il proprio progetto professionale. Possono rientrare in questa popolazione anche i giovani inattivi, non impegnati né in percorsi di studio né nella ricerca di un lavoro (Neet), che pur avendo avviato un percorso con il centro per l'impiego non danno seguito attivamente alla realizzazione di un progetto formativo o professionale.

I Giovani disoccupati sono giovani che hanno già maturato delle esperienze professionali, alcuni presumibilmente in modo non continuativo e in una molteplicità di contesti, anche con tipologie contrattuali "atipiche", altri invece con esperienze più consolidate, usciti dal contesto





produttivo per effetto di crisi aziendali(ad esempio artigiani o tecnici), che hanno acquisito competenze lavorando e che, sebbene abbiano livelli di istruzione medio-bassi, hanno un grado di qualificazione professionale elevato. Nel primo caso necessiteranno per lo più di misure che favoriscano una **stabilizzazione delle carriere**.

Il totale dei giovani molisani senza lavoro iscritti ai Centri per l'Impiego di competenza, nella fascia di età 18-35 anni, ammontano a ben **28.685 unità**, di cui **18.184 disoccupati** e **10.501 inoccupati** (Cfr. **Tab.1**). La distribuzione dell'utenza per Centro per l'Impiego è piuttosto omogenea.

Tab.1 – Disoccupati/Inoccupati per Centro per l'Impiego (età 18 – 35 anni) – Rilevazione a maggio 2013

| DISOCCUPATI/INOCCUPATI | CENTRO PER L'IMPIEGO | | | TOTALE |
|------------------------|----------------------|-------------|-------------|--------------|
| | CAMPOBASSO | TERMOLI | ISERNIA | |
| DISOCCUPATI | 5449 | 5826 | 6909 | 18184 |
| INOCCUPATI | 5229 | 2659 | 2613 | 10501 |
| TOTALE | 10678 | 8485 | 9522 | 28685 |

Fonte: Rielaborazione di Italia Lavoro Spa – Area Welfare to Work Molise, su Banche Dati CPI.

Non appare particolarmente significativo il dato di genere: sul totale dei giovani disoccupati e inoccupati 14.289 sono donne e 14.396 sono uomini (Cfr. **Tab.2**). Tra i disoccupati prevale la componente maschile, tra gli inoccupati quella femminile.





Tab.2 – Disoccupati/Inoccupati per Centro per l'Impiego (Maschi e Femmine, età 18 – 35 anni) – Rilevazione a maggio 2013

| DISOCCUPATI/INOCCUPATI | CENTRO PER L'IMPIEGO | | | TOTALE |
|--|----------------------|-------------|-------------|--------------|
| | CAMPOBASSO | TERMOLI | ISERNIA | |
| DISOCCUPATI FEMMINE | 2484 | 2671 | 3349 | 8504 |
| DISOCCUPATI MASCHI | 2965 | 3155 | 3560 | 9680 |
| TOTALE DISOCCUPATI | 5449 | 5826 | 6909 | 18184 |
| INOCCUPATI FEMMINE | 2807 | 1521 | 1457 | 5785 |
| INOCCUPATI MASCHI | 2422 | 1138 | 1156 | 4716 |
| TOTALE INOCCUPATI | 5229 | 2659 | 2613 | 10501 |
| TOTALE DISOCCUPATI E INOCCUPATI FEMMINE | 5291 | 4192 | 4806 | 14289 |
| TOTALE DISOCCUPATI E INOCCUPATI MASCHI | 5387 | 4293 | 4716 | 14396 |

Fonte: Rielaborazione di Italia Lavoro Spa – Area Welfare to Work Molise, su Banche Dati CPI.

1.2 Sintesi della mappatura sul territorio degli attori/servizi dedicati al target giovani.

Con il documento *“Documento di sintesi e di analisi inerente alla ricognizione e verifica dello stato di attuazione dei servizi dedicati al target giovani” (All.1)* si è provveduto ad effettuare una ricognizione e verifica dei processi di servizio erogati nei confronti del **target giovani** da parte dei diversi soggetti – pubblici e privati – presenti sul territorio, individuando prevalenze e priorità di intervento funzionali alla strutturazione presso i Centri per l'Impiego della Regione Molise di Sportelli attrezzati per erogare servizi di attivazione rivolti ai giovani.





La raccolta delle informazioni ha previsto un'iniziale indagine conoscitiva on desk (siti web, documentazione da ricerche o progetti specifici, ecc) con il successivo approfondimento di alcune informazioni attraverso il contatto diretto con i rappresentanti degli attori individuati. Per la visione completa di tale ricognizione si rimanda al documento.

Di seguito si riportano le informazioni raccolte attraverso **la somministrazione di una griglia di ricognizione** ai diversi soggetti – pubblici e privati – presenti sul territorio. Essa consente di avere in un unico schema riassuntivo una mappatura dei principali processi di servizio erogati a favore del **target giovani**. In essa è presente anche una prima indicazione relativa al grado di attuazione del servizio utilizzando valori da 0 a 2 (intendendo con zero la non erogazione e con due un'attività "core").

Va fatto presente che l'elenco comprende quei soggetti che hanno posto/pongono in essere servizi più strutturati dedicati al *target giovani*. Vi sono, ovviamente, anche altri soggetti che operano nel MdL regionale e che indirettamente, all'interno di una platea più ampia di destinatari, "intercettano" il *target giovani* (Cfr. ad esempio Apl, Sindacati, Consulenti del Lavoro, Associazioni di promozione sociale).

Questa prima ricognizione territoriale rappresenta un punto di partenza, da integrare ed ampliare con il Centro per l'impiego, per valutare quali attori "significativi" siano già "in rete", quali si ritengono importanti da coinvolgere e in che modo possono essere funzionali al miglioramento dell'offerta di servizi rivolti al target giovani.





*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*
DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



| ATTORI | Accoglie nza informati va/orienta mento di I livello | Orientam ento di II livello | Orientam ento all'autoi mpiego | Formazio ne professio nale | Scouting della domanda | Analisi fabbisog ni aziende | Attività di placeme nt | Consulen za mobilità geografic a | Monitora ggio degli inserime nti lavorativi /azioni messe in campo |
|--|---|--|---|---|---------------------------------------|--|---------------------------------------|---|---|
| Cpl Campobasso | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| Cpl Termoli | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Provincia di Isernia Servizio PAL | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Cpl di Isernia | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| Università degli Studi del Molise | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| Agenzia Regionale Molise Lavoro | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| CCIAA provincia di Campobasso | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 |





Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

| Attori | Accoglienza informativa/orientamento di I livello | Orientamento di II livello | Orientamento all'autoimpiego | Formazione professionale | Scouting della domanda | Analisi fabbisogni aziende | Attività di placement | Consulenza mobilità geografica | Monitoraggio degli inserimenti lavorativi |
|---|---|----------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|---|
| CCIAA provincia di Isernia | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Sviluppo Italia Molise | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Associazione degli Industriali del Molise | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Arcidiocesi di Campobasso-Bojano | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Ufficio Scolastico Regionale | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |

L'analisi svolta ha evidenziato che vi sono una pluralità di soggetti attivi sul territorio in politiche ed interventi rivolti ai giovani.

Emerge con chiarezza che la maggior parte degli attori mappati offre, ognuno per il suo specifico ambito di competenza, un servizio di **Accoglienza/prima informazione** e anche **primo orientamento**. Approfondendo le informazioni raccolte attraverso il contatto diretto con gli attori individuati si evince, però, che in molti casi non viene svolta un'azione capillare sul





territorio per attrarre i giovani presso i propri “punti di informazione e accoglienza” e che manca una “fotografia” attendibile del target di riferimento. Una segmentazione e clusterizzazione del target consentirebbe di offrire servizi e informazioni utili e rilevanti rispetto ai reali bisogni dell’utenza individuata e permetterebbe una pianificazione più precisa dell’organizzazione del lavoro risolvendo esigenze di carattere organizzativo che incidono direttamente sull’erogazione del servizio.

Si riscontra, inoltre, un’attivazione proficua nei progetti di alternanza scuola-lavoro e completamento dell’obbligo scolastico e formativo, quindi indirizzati allo specifico target dei più giovani in transizione scuola-lavoro o non ancora impegnati in una ricerca attiva di impiego.

Per il servizio specialistico di supporto all’autoimpiego risultano particolarmente attivi le Camere di Commercio, Sviluppo Italia Molise e l’Università degli Studi del Molise, così come per l’orientamento professionale di secondo livello e le attività di placement emergono come soggetti particolarmente attivi i Centri per l’Impiego e l’Università.

Da implementare sono senza dubbio i servizi relativi allo scouting della domanda, il collegamento con il sistema della formazione professionale e il monitoraggio degli inserimenti lavorativi e delle altre azioni messe in campo.

Nonostante dalle informazioni raccolte emerga che l’attenzione verso i giovani sia sentita da tutti gli attori che a vario titolo operano nel Mercato del Lavoro Locale, si può affermare che manca, però, un unico punto di riferimento, uno **Sportello Giovani** che faccia da catalizzatore di informazioni e che permetta l’interazione tra i vari soggetti e tra le varie reti (esistono delle reti ma queste intervengono solo su alcuni ambiti/azioni specifiche) che in modo differente si occupano del *target giovani*. Emerge la necessità di porre in essere dei processi di servizio in grado di trasformare gli interventi sui giovani, in una vera e propria Azione di sistema.





Detto ciò, si ritiene che il successo dell'iniziativa possa essere determinato esclusivamente da un approccio multiattoriale e multidisciplinare, che veda la responsabilizzazione di tutti gli attori del territorio, ciascuno in relazione al proprio specifico ambito di competenza. Pertanto, l'attività degli Sportelli dovrà essere costantemente indirizzata e alimentata dal contributo che ciascun attore del territorio conferirà nell'ambito di una apposito sistema di Governance dell'intervento, per superare la messa in campo di singole iniziative sperimentali e frammentarie, determinare un approccio sistemico, arginare il rischio di sovrapposizione delle iniziative, creare sinergie fra politiche e attori, attrarre risorse e moltiplicarne l'efficacia e l'efficienza.

1.3 I Servizi rivolti ai giovani erogati dai Centri per l'Impiego delle province di Campobasso e Isernia.

I Centri per l'Impiego delle Province di Campobasso e Isernia offrono servizi che intendono garantire a tutti i cittadini uguali opportunità di accesso al mondo del lavoro attraverso l'erogazione di servizi personalizzati volti a favorire l'inserimento/reinserimento occupazionale.

Di seguito si riporta una presentazione sintetica dei servizi offerti dai Cpl che costituirà la base sulla quale elaborare la proposta di sviluppo delle attività dello Sportello Giovani.

Tra i servizi di seguito elencati, quelli **dedicati esclusivamente ai giovani** sono riconducibili ad Eurodesk, all'Obbligo Formativo e all'orientamento nelle scuole di 1° e 2° grado.

Servizi alle persone.





Accoglienza/informazione.

Costituisce il primo momento di contatto con i servizi del Centro per l'Impiego. Fornisce informazioni di carattere generale sui servizi erogati dai Centri per l'impiego e raccogliere le richieste degli utenti indirizzandoli ai servizi più idonei al tipo di richiesta formulata. Più nel dettaglio vengono forniti i seguenti servizi:

- ✓ breve colloquio in cui si recepisce la richiesta dell'utente e si forniscono le prime informazioni sull'organizzazione e la struttura del Centro per l'Impiego;
- ✓ registrazione nella banca dati degli utenti;
- ✓ informazione orientativa in materia di istruzione, formazione, lavoro e tecniche di ricerca attiva di lavoro;
- ✓ invito e supporto all'autoconsultazione del materiale informativo (cartaceo o multimediale);
- ✓ invio al servizio idoneo o a strutture esterne presenti sul territorio;
- ✓ supporto alla compilazione di domande di partecipazione a bandi e progetti dell'Ente;
- ✓ invio di una newsletter a cadenza quindicinale contenente informazioni su: offerte di lavoro pubblico e privato, corsi di formazione, concorsi pubblici, tirocini e stage, lavoro all'estero.

I Servizi amministrativi.

- ✓ Iscrizione nell'elenco anagrafico del Centro per l'Impiego;
- ✓ certificazione della condizione occupazionale;
- ✓ sospensione dello stato di disoccupazione;
- ✓ cancellazione dall'elenco anagrafico.





*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*
DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



Attività di orientamento e consulenza individuale.

Il servizio viene erogato all'utente dopo aver sostenuto un primo colloquio e individuato le sue esigenze. L'operatore del servizio concorda poi con l'utente il percorso orientativo da seguire e si dà avvio a una serie di colloqui dove vengono affrontate le seguenti tematiche:

- ✓ analisi della storia professionale e formativa della persona;
- ✓ sottoscrizione del patto di servizio;
- ✓ definizione ed analisi dei problemi da affrontare;
- ✓ auto-valutazione delle risorse acquisite (competenze, conoscenze, abilità);
- ✓ analisi degli interessi professionali;
- ✓ sviluppo di maggiore consapevolezza delle risorse personali;
- ✓ elaborazione di un progetto personalizzato;
- ✓ illustrazione delle innovazioni in materia di mercato del lavoro (approccio attivo alla ricerca dell'occupazione);
- ✓ tecniche di ricerca attiva del lavoro (come redigere un CV in formato EU standard o EUROPASS);
- ✓ come scrivere una lettera di accompagnamento e autocandidatura;
- ✓ come affrontare un colloquio di lavoro;
- ✓ rinvio dell'utente al servizio interno più idoneo a rispondere alle sue esigenze.

Servizio di consulenza all'avvio di impresa.

- ✓ Consulenza ai lavoratori che intendono avviare un'attività autonoma, dal momento della scelta di mettersi in proprio fino alla fase di costituzione dell'impresa stessa;
- ✓ informazioni su possibilità di accesso a finanziamenti agevolati;





- ✓ invio dell'utente a laboratori di orientamento collettivo sull'avvio di impresa.

Attività di orientamento e consulenza collettiva.

- ✓ Organizzazione e gestione di laboratori collettivi di orientamento rivolti a lavoratori disoccupati, inoccupati percettori e non di ammortizzatori sociali nei seguenti ambiti tematici:
 - fare impresa;
 - tecniche di ricerca attiva del lavoro;
 - definizione dell'obiettivo professionale;
 - mercato del lavoro locale;
 - normativa sui principali contratti di lavoro e ammortizzatori sociali.

Servizio Incontro Domanda Offerta di Lavoro: offerte di lavoro del settore privato.

Il Servizio di Incontro Domanda Offerta di lavoro (denominato IDO) si occupa della preselezione di candidati per conto delle aziende richiedenti. Le principali attività svolte nei confronti dell'utenza sono le seguenti:

- ✓ esame e valutazione delle candidature in relazione alle richieste di personale avanzate dalle aziende;
- ✓ colloquio telefonico con gli utenti per verificarne l'immediata disponibilità al lavoro;
- ✓ colloquio diretto con gli utenti che accedono direttamente al servizio e che si propongono per le offerte di lavoro pubblicizzate al fine di verificare la corrispondenza dei requisiti con quelli richiesti dall'azienda;
- ✓ elaborazione della documentazione e invio dei curricula alle aziende;
- ✓ colloqui di preselezione o di selezione delle figure ricercate dalle aziende direttamente presso il Servizio (anche in presenza di un referente aziendale);





- ✓ monitoraggio degli esiti dei colloqui di assunzione svolti dalle aziende nei confronti del personale segnalato dal Servizio.

Offerte di lavoro del settore pubblico (ex art.16 legge 56/87).

Il servizio effettua la selezione degli utenti, sulla base delle richieste fatte pervenire dalle Pubbliche Amministrazioni. La procedura è disciplinata dall'art. 16 della legge 28 febbraio 1987, n. 56, e riguarda le assunzioni a tempo determinato e a tempo indeterminato nelle pubbliche amministrazioni del personale che verrà inquadrato in livelli retributivi funzionali per i quali è richiesto il titolo di studio della scuola dell'obbligo.

Le principali attività svolte nei confronti dell'utenza sono:

- ✓ raccolta adesioni dei candidati e avviamento a selezione;
- ✓ predisposizione graduatorie.

Orientamento scuole secondarie di 1° e 2° grado.

Il servizio è rivolto a gruppi medio-piccoli di studenti, giovani che frequentano corsi di formazione professionale, disoccupati, inoccupati. Gli operatori del servizio concordano con i rappresentanti delle istituzioni scolastiche o delle agenzie formative o in base alle esigenze manifestate dall'utenza una serie di incontri dove vengono affrontate le seguenti tematiche:

- ✓ auto-valutazione delle risorse acquisite (competenze, conoscenze, abilità);
- ✓ analisi degli interessi professionali;
- ✓ sviluppo di maggiore consapevolezza delle risorse personali;
- ✓ tecniche di ricerca attiva del lavoro.





Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



Servizio Obbligo Formativo.

- ✓ accoglienza e informazione;
- ✓ consulenza orientativa sulle opportunità di scuola, formazione e rapporto scuola lavoro attraverso il nuovo apprendistato;
- ✓ consulenza individuale per la definizione del percorso formativo e scolastico;
- ✓ supporto nel raggiungimento dell'obiettivo professionale prefissato;
- ✓ supporto alle scuole e ai giovani per facilitare il passaggio da una scuola all'altra;
- ✓ sostegno alla collaborazione tra enti formativi, scuole e aziende per realizzare percorsi formativi per ogni singolo individuo;
- ✓ sostegno alle scuole nell'organizzazione di attività e progetti di orientamento;
- ✓ monitoraggio del fabbisogno professionale;
- ✓ anagrafe dei giovani in Obbligo Formativo.

Tirocini formativi e tirocini estivi di orientamento.

- ✓ Pubblicazione ed aggiornamento delle offerte formative proposte da aziende private, uffici pubblici, cooperative, associazioni non profit, studi professionali interessati ad ospitare giovani in stage;
- ✓ assistenza nella compilazione della domanda di accesso.
- ✓ monitoraggio del tirocinio attraverso visite periodiche in azienda del tutor didattico/organizzativo.

Lavoratori stranieri (servizio non presente c/o il Cpl di Termoli).

- ✓ Accoglienza e colloqui di orientamento;





*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*
DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



- ✓ contatti con altri attori e istituzioni (Provveditorato agli studi, Caritas, Onlus presenti sul territorio) per la creazione di una rete di accoglienza sul territorio;
- ✓ incontri collettivi di orientamento organizzati per target;
- ✓ orientamento nell'ambito del Progetto FEI "L'italiano per integrarsi" (*attività svolta dal Cpl Isernia*).

Servizi per le persone diversamente abili.

- ✓ Iscrizione nelle liste dei lavoratori disabili ai sensi della legge 68/99;
- ✓ colloqui di orientamento;
- ✓ preselezione finalizzata all'inserimento lavorativo (collocamento mirato);
- ✓ affiancamento e monitoraggio dei tirocini finalizzati all'inserimento attraverso visite periodiche in azienda.

EURES European Employment Services: lavorare all'estero (servizio momentaneamente sospeso, a breve verrà riattivato).

Eures è una rete di cooperazione tra i Paesi membri dello SEE (Spazio Economico Europeo) che ha lo scopo di facilitare la libera circolazione dei lavoratori all'interno dello Spazio economico europeo.

Principali attività svolte nei confronti dell'utenza:

- ✓ accoglienza dell'utente con illustrazione delle caratteristiche, finalità e opportunità offerte dal servizio;
- ✓ individuazione dei bisogni dell'utente e valutazione del suo percorso professionale attraverso un colloquio individuale;
- ✓ presentazione tecniche di ricerca attiva del lavoro specifiche;





*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*
DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



- ✓ supporto all'utente nella definizione e pianificazione del proprio progetto formativo e/o lavorativo all'estero;
- ✓ informazioni inerenti le condizioni di vita e di lavoro nei paesi comunitari;
- ✓ informazioni, consulenza, assistenza e risposte a domande sulle istituzioni, la legislazione, le politiche, i programmi e le possibilità di finanziamento dell'Unione europea;
- ✓ inserimento e consultazione delle richieste di lavoro attraverso la banca dati "trovare lavoro" del servizio EURES;
- ✓ consulenza per l'elaborazione e stesura del Curriculum vitae e per la registrazione nel portale europeo della mobilità professionale.

Servizio EURODESK: formarsi all'estero.

(Servizio presente c/o il Centro per l'Impiego di Campobasso e presso la sede dell'amministrazione provinciale di Isernia gestito da una società consortile in house; servizio non presente c/o il Cpl di Termoli).

Eurodesk è la rete europea per l'informazione sui programmi e le iniziative promosse dalle istituzioni comunitarie relative alla formazione all'estero, lo scambio e la mobilità in favore dei giovani e si pone l'obiettivo di promuovere la cooperazione tra enti e servizi per favorire l'accesso alle opportunità europee in materia di scambi giovanili. **Le principali attività svolte dal servizio sono:**

- ✓ servizio di Newsletter con cadenza bisettimanale su varie opportunità di mobilità e formazione all'estero con particolare attenzione verso bandi Leonardo ed offerte di lavoro e tirocinio retribuito e non in tutta Europa;
- ✓ informazioni su bandi, scadenze e formulari dei programmi comunitari di interesse giovanile, in particolare quelli relativi al Programma Gioventù in Azione;





- ✓ bacheca aggiornata con offerte di lavoro, tirocini, master, borse di studio e concorsi promossi dall'UE o da alcune tra le maggiori Organizzazioni internazionali in tutta Europa;
- ✓ consulenza sul programma Gioventù in Azione per la presentazione e redazione dei relativi progetti;
- ✓ incontri informativi di gruppo, presso le sedi provinciali e presso le scuole secondarie di II grado, sulla mobilità europea (InfoDay su Gioventù in Azione).

Mobilità.

- ✓ Procedure e comunicazioni.

Servizi alle Imprese.

Accoglienza/informazione.

- ✓ Breve colloquio in cui si recepisce la richiesta dell'utente e si forniscono le prime informazioni sull'organizzazione, la struttura del Centro Impiego e sui servizi e le opportunità offerti;
- ✓ informazioni relative alla normativa in materia contrattuale, alle procedure di assunzione, agevolazioni e incentivi alle assunzioni.

Servizio Incontro Domanda Offerta di Lavoro.

Il Servizio di Incontro Domanda Offerta di lavoro (denominato IDO) offre all'azienda un servizio gratuito di preselezione di candidati che siano in linea con le proprie esigenze, in particolare:

- ✓ accoglienza e intervista con i referenti aziendali per supporto e definizione della richiesta di personale;





- ✓ consulenza per l'analisi e descrizione del profilo professionale ricercato;
- ✓ ricezione delle richieste di personale da parte delle aziende (via fax, e-mail o consegna diretta allo sportello);
- ✓ attività di reclutamento e preselezione dei candidati in linea con il profilo professionale e le disponibilità;
- ✓ pubblicazione delle offerte nelle bacheche informative dei CPI;
- ✓ inoltro della rosa dei candidati entro 3 giorni dalla ricezione della richiesta (compatibilmente con la figura professionale ricercata).

Servizio di accounting presso le imprese.

- ✓ Invio di newsletter con cadenza mensile contenente informazioni su assunzioni agevolate, normativa in materia di contratti di lavoro e mercato del lavoro (attività svolta dai CpIdi Campobasso e Termoli);
- ✓ incontri presso le aziende o presso il Centro per l'Impiego finalizzati alla promozione dei servizi offerti dal Centro Impiego e alla rilevazione dei fabbisogni professionali;
- ✓ consulenza per l'accesso ad assunzioni agevolate e sulla normativa in materia di contratti di lavoro e mercato del lavoro in generale.

Richiesta di personale da parte di pubbliche amministrazioni (ex Art.16 Legge n.56/87).

- ✓ Ricezione delle offerte di lavoro da parte delle pubbliche amministrazioni;
- ✓ predisposizione e pubblicazione dell'avviso pubblico di chiamata a selezione;
- ✓ pubblicizzazione dell'avviso pubblico di chiamata sul portale provinciale del lavoro;
- ✓ ricezione delle adesioni alla chiamata;





- ✓ predisposizione della graduatoria e relativo avvio all'ente richiedente.

Tirocini formativi e tirocini estivi di orientamento.

- ✓ Inserimento in banca dati delle offerte formative proposte;
- ✓ stipula della convenzione tra l'azienda ed il Centro per l'Impiego;
- ✓ assistenza nella definizione del progetto di tirocinio;
- ✓ monitoraggio del tirocinio.

Inserimento lavorativo persone disabili.

- ✓ Consulenza alle imprese sulla normativa inerente il collocamento obbligatorio e sulle relative procedure;
- ✓ ricezione del prospetto informativo del personale in servizio da parte delle aziende;
- ✓ pubblicazione dell'elenco delle ditte obbligate all'assunzione;
- ✓ preselezione ed invio di elenchi di candidati idonei per l'avvio di percorsi di inserimento lavorativo;
- ✓ supporto per la redazione di programmi di inserimento;
- ✓ stipula della convenzione di programma per l'inserimento lavorativo.

Mobilità.

- ✓ Procedure e comunicazioni.





*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*
DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



2. Piano Organizzativo per la costituzione e implementazione di sportelli dedicati ai giovani.

Tenuto conto della gamma dei servizi già offerti, la proposta di Assistenza Tecnica di Italia Lavoro è finalizzata all'elaborazione di un Piano Organizzativo per l'attivazione degli Sportelli Giovani nei Centri per l'Impiego delle province di Campobasso e Isernia.

Il Piano Organizzativo proposto si compone di due parti:

- ORGANIZZAZIONE e PIANIFICAZIONE degli Sportelli Giovani;
- IMPLEMENTAZIONE DEI SERVIZI dedicati ai Giovani.

2.1 Organizzazione e pianificazione degli Sportelli Giovani.

La proposta operativa per l'organizzazione e pianificazione degli Sportelli Giovani, è elaborata sulla base dell'All.2 – *Il modello organizzativo per la costituzione e l'implementazione di Sportelli/Servizi dedicati al target giovani*, dell'All.3 – *Sportello giovani: la filiera dei servizi* e dell'All.4 – *Promuovere lo sportello giovani*, che sono parti integranti del presente Piano Organizzativo.

Di seguito si propone uno schema riassuntivo che consente di verificare con rapidità: le attività realizzate; il risultato atteso; le azioni da realizzare; i soggetti coinvolti.





| | ATTIVITA' REALIZZATE | RISULTATO ATTESO | AZIONI DA REALIZZARE | SOGGETTI COINVOLTI |
|--|--|--|---|---|
| CONTESTUALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO | <p>Individuazione sportelli da attivare</p> <p>Individuazione servizi proponibili</p> <p>Individuazione degli operatori dedicati</p> <p>Analisi di contesto di riferimento (cfr. All.1 "Documento di sintesi e di analisi inerente alla ricognizione e verifica dello stato di attuazione dei servizi dedicati al target giovani")</p> | <p>Contestualizzazione del progetto all'interno della realtà di riferimento</p> <p>Sportello giovani strutturato all'interno dei 3 Cpl regionali</p> | <p>Individuazione spazi utilizzabili</p> | <p>Regione Molise; Cpl delle province di Campobasso e Isernia; Italia Lavoro Spa</p> |
| SEGMENTAZIONE E CLUSTERIZZAZIONE DEL TARGET | <p>Segmentazione del target giovani (iscritti ai Cpl) in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ giovani disoccupati ✓ giovani inoccupati | <p>Conoscenza dell'utente e i suoi bisogni</p> <p>Pianificazione e strutturazione di servizi dedicati</p> | <p>Ricognizione dati giovani di età compresa tra i 15 e i 35 anni</p> <p>Ulteriori segmentazioni della potenziale utenza sulla base di 4 cluster*:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ giovani in transizione scuola-lavoro ✓ giovani alla ricerca del primo impiego ✓ giovani in cerca di una stabilizzazione lavorativa ✓ giovani in cerca di una ricollocazione lavorativa <p>*cfr. All.3 "Sportello Giovani: la filiera dei Servizi"</p> | <p>Operatori dei Cpl delle province di Campobasso e Isernia; Italia Lavoro Spa</p> |
| MULTICANALITA' E PROMOZIONE DEL SERVIZIO | | <p>Dare visibilità ai servizi offerti</p> <p>Raggiungere tutte le fasce di utenti potenziali</p> <p>Personalizzazione del servizio da parte</p> | <p>Definizione di un piano di comunicazione interna ed esterna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ elaborazione di strumenti volti all'informazione e all'aggiornamento degli operatori | <p>Regione Molise; Cpl delle province di Campobasso e Isernia; Italia Lavoro Spa; soggetti della rete</p> |





Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| | | dell'utente e ottimizzazione, da parte del Cpl, di tempi, costi e risorse | <ul style="list-style-type: none"> ✓ elaborazione di strumenti per la promozione del servizio presso i potenziali utenti <p>Individuazione dei canali di comunicazione più adeguati rispetto ai differenti utenti distinti in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ canali classici (carta, eventi, radio/tv) ✓ canali internet (Social media, Web classico) <p>(cfr. All.4 "Promuovere lo Sportello Giovani")</p> <p>Utilizzo della strategia della multicanalità: uso combinato di molteplici strumenti per creare e gestire contatti e offrire servizi.</p> | |
| GESTIONE E CREAZIONE DELLA RETE | <p>Coinvolgimento dei principali soggetti pubblici/privati che a vario titolo operano nel mercato del lavoro locale</p> <p>Mappatura dei servizi offerti al target giovani (cfr. All.1)</p> | <p>Coinvolgimento degli attori del territorio valorizzandone e promuovendone le specifiche competenze</p> <p>Consolidare e rendere più accessibile agli utenti una filiera di servizi specialistici</p> <p>Scambio di buone prassi</p> <p>Sottoscrizione di protocolli di intesa in cui vengano esplicitate le modalità di coinvolgimento del attore/ente/istituzione all'interno della filiera dei servizi da erogare al target giovani</p> | <p>Incontro dedicato con gli attori delle rete e i Centri per l'Impiego</p> <p>Promozione di protocolli di intesa con i soggetti pubblici/privati che erogano servizi verso i giovani e che operano nel mercato del lavoro locale</p> | <p>Regione Molise; Cpl delle province di Campobasso e Isernia; Italia Lavoro Spa; soggetti della rete</p> |
| ADEGUAMENTO COMPETENZE OPERATORI | <p>Trasferimento di strumenti in-formativi agli operatori dedicati</p> <p>Progettazione partecipata</p> | <p>Strutturazione di un servizio dedicato affidato ad operatori in grado di gestire le attività di front-office e back-office</p> | <p>Azioni dedicate di informazione/di aggiornamento agli operatori del Cpl coinvolti nello Sportello Giovani</p> | <p>Operatori dei Cpl delle province di Campobasso e Isernia; Italia Lavoro Spa; altri soggetti della rete in grado di cogestire</p> |





| | | | | |
|-----------------|--|---|---|------------------------------|
| DEDICATI | dello sportello dedicato ai giovani e individuazione delle modalità operative per la sua gestione (attività svolta tra Operatori dei Cpl; operatori territoriali e della sede centrale di Italia Lavoro) | Focalizzazione del servizio verso la centralità dell'utente | Trasferimento di metodologie e strumenti diversificati/dedicati | eventuali moduli informativi |
|-----------------|--|---|---|------------------------------|

2.2 Implementazione dei servizi.

Lo Sportello giovani rappresenterà il punto di accesso e di gestione dell'utenza, capace di dare informazioni e di erogare il primo livello di tutta la filiera di servizi previsti nel modello di intervento per il target. Per i servizi che non rientrano nella competenza dello Sportello o che richiedono un approfondimento specialistico e/o servizi dedicati, l'operatore svolgerà una funzione di filtro e potrà indirizzare gli utenti verso un supporto di secondo livello erogato presso lo stesso Sportello o presso la sede del servizio dedicato. L'obiettivo è quello di consentire all'utente di usufruire dei servizi base, di rintracciare le informazioni di interesse attraverso un unico punto di accesso e di essere seguito in tutto il percorso da uno stesso Servizio, ma al contempo di essere indirizzato verso gli approfondimenti diversificati e specialistici garantiti dalla rete territoriale.





Attività erogabili direttamente o attraverso invio a servizi specialisti



Gli Sportelli, sulla base di un *Patto di Attivazione* sottoscritto, erogheranno servizi differenziati in relazione alle specifiche caratteristiche dei giovani ed al loro livello di autonomia, attraverso una metodologia basata sull'attivazione del giovane, finalizzata a:

- supportare l'utente nell'analisi della propria situazione personale;
- garantire servizi di orientamento e consulenza sulle opportunità formative e lavorative presenti nel territorio;
- assistere la pianificazione di un percorso di ricerca attiva del lavoro;
- supportare la definizione di un percorso individuale finalizzato a colmare i gap e a facilitare l'inserimento nel mercato del lavoro;
- facilitare la costruzione, il rafforzamento e la gestione della rete personale e/o territoriale.

L'obiettivo è far sì che il giovane si assuma la responsabilità del proprio percorso, attraverso servizi che lo aiutino a comprendere la sua situazione professionale, conoscere le caratteristiche del contesto locale, mettendo a disposizione soluzioni possibili e percorsi di





inserimento al mercato del lavoro praticabili che sono ampiamente dettagliati e richiamati dall'All.2 – *Modello organizzativo per la costituzione e implementazione di Sportelli/Servizi dedicati al target giovani* e dall'All.3 – *Sportello giovani: la filiera dei servizi*.

Nella logica di una progettazione partecipata funzionale a strutturare un servizio dedicato che tenga conto del knowhow e delle esperienze specifiche già in essere/realizzate all'interno dei CPI, si è provveduto al coinvolgimento degli addetti ai lavori già a partire dalla fase di definizione a monte dell'impianto organizzativo e metodologico attraverso un incontro operativo svoltosi il 25 luglio 2013 presso l'Assessorato al Lavoro della Regione Molise, al quale hanno preso parte: gli Operatori dei Centri per l'Impiego; gli Operatori territoriali di Welfare to Work; gli Operatori Welfare to Work della sede centrale di Italia Lavoro Spa.

Tale giornata di lavoro è stata funzionale alla rilevazione di importanti elementi di carattere operativo, attraverso l'esposizione/rappresentazione diretta degli Operatori dei CPI che vivono quotidianamente le realtà organizzative dei CPI, di modo da integrarli e tradurli in un Piano Organizzativo dello Sportello nel quale tracciare le azioni in grado di Attivare un processo di implementazione dei servizi dedicati ai giovani.

Di seguito si riportano delle tabelle di sintesi riferite a ciascun Centro per l'Impiego, nelle quali per ogni servizio offerto al target giovani, viene indicato: lo stato del servizio; il risultato atteso; le azioni.





Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

CPI DI CAMPOBASSO

| | STATO DEL SERVIZIO | RISULTATO ATTESO | AZIONI |
|--------------------------------|--|---|---|
| CONVOCAZIONE/PROMOZIONE | Avviata prima convocazione utenti giovani (fino ai 29 anni) già iscritti nella BD CPI. Tramite telefonata, lettera raccomandata e e-mail. Efficace la lettera (per via dell'ufficialità che evoca) ma anche e-mail (i giovani hanno risposto prontamente). | Intercettazione e convocazione dei NEET. | Attivazione di azioni di convocazione più rapide e più in sintonia con modalità comunicative dei giovani. Utilizzo della rete nella campagna promozionale dello sportello. Percorso sperimentale per intercettare bacino dei NEET: utilizzo dei dati –recenti- della BD dei giovani in obbligo. Utilizzo strumento newsletter per promuovere attività sportello giovani. |
| ACCOGLIENZA | Prima accoglienza delle esigenze (stile reception CPI) per poi invio a servizi specialistici. Newsletter bimensile a tutti gli utenti con info. aggiornate su: corsi di formazione, offerte di lavoro, nuovi servizi CPI. | Potenziamento del servizio accoglienza, orientandolo maggiormente al target giovani, nello specifico i NEET. | Adeguamento competenze operatori (nello specifico cluster dei NEET per avvio sperimentazione). Esigenza di avere un operatore di riferimento per ogni servizio. Riorganizzazione servizi. Utilizzo strumento newsletter creandone una dedicata al target giovani. |
| ORIENTAMENTO I LIVELLO | Primo colloquio individuale per poi invio ai servizi di secondo livello (definizione cv, bilancio competenze, coaching). Attività di tutoraggio individuale per target giovani in obbligo a rischio di dispersione scolastica (come da normativa). | Primo colloquio approfondito per individuazione esigenze del giovane (PAI) per poi indirizzarlo ai servizi specialistici. | Adeguamento competenze operatori (nello specifico cluster dei NEET per avvio sperimentazione). Esigenza di avere un operatore di riferimento per ogni servizio. Riorganizzazione servizi. |





Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



| | | | |
|--------------------------------|--|--|---|
| ORIENTAMENTO II LIVELLO | Orientamento collettivo e/o individuale (consulenza per la definizione dell'obiettivo professionale, tecniche di ricerca attiva del lavoro e redazione C.V., avvio di impresa, mercato del lavoro locale, mobilità territoriale ed Eurodesk) | Riorganizzazione dell'offerta dei seminari/laboratori di orientamento collettivo specifici per cluster. | Adeguamento competenze operatori. Potenziamento dei seminari informativi sulle esigenze del mercato del lavoro locale in termini di fabbisogni professionali. Esigenza di avere un operatore di riferimento per ogni servizio. Riorganizzazione servizi. |
| FORMAZIONE | Gestione offerta formativa a livello regionale. Scarsa offerta di corsi e spesso non dialoganti con esigenze della domanda di lavoro. Fatta una breve esperienza di gestione diretta dei voucher. | Trasmissione informazioni sulle esigenze formative dei giovani legate alle esigenze delle imprese ai fini dell'individuazione di un'offerta adeguata. Rafforzare governance a livello regionale. Gestione da parte dei CPI dei voucher adottando una modalità di gestione della formazione simile a quella delle APL | Utilizzo delle misure dei voucher formativi ad hoc per target. Esigenza di avere un operatore di riferimento per ogni servizio. |
| RICERCA ATTIVA | Seminari tematici collettivi e/o colloqui individuali. | Riorganizzazione dell'offerta dei seminari/laboratori di orientamento collettivo specifici per cluster. | Adeguamento competenze operatori. Esigenza di avere un operatore di riferimento per ogni servizio. Riorganizzazione servizi. |
| IDO | Operatore che gestisce questa attività non ha contratto stabile. (collaboratori con rapporti di lavoro che non garantiscono continuità) Difficoltà di promuovere laureati. | Promuovere in modo più incisivo l'apprendistato (soprattutto per laureati) presso le aziende. | Esigenza di avere un operatore di riferimento per ogni servizio. |
| MOBILITA' GEOGRAFICA | Presente sportello Eurodesk che fornisce informazioni su offerte di formazione, stage o tirocini in | Servizio attivo. | |





Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

| | | | |
|--|--|---|--|
| | aziende all'estero (zona UE). | | |
| MARKETING TERRITORIALE/RILEVAZIONE DOMANDA DI LAVORO MDL LOCALE | Raccolta periodica informazioni in back office sui fabbisogni professionali del MdL locale e conseguente trasferimento di informazioni agli utenti in seminari tematici. | Potenziamento del servizio con specificità target giovani gestito da accounter. | Allargare la rete delle aziende contattate. Fluidificare il sistema di scambio di informazioni tra accounter e IDO. Pensare a forme di promozione specifiche per il target. Avviare servizio di analisi delle COL per la rilevazione del fabbisogno professionale della domanda di lavoro locale. |

CPI DI TERMOLI

| | STATO DEL SERVIZIO | RISULTATO ATTESO | AZIONI |
|-------------------------------------|--|--|--|
| CONVOCAZIONE/ PROMOZIONE | Avviata prima convocazione utenti giovani (fino ai 29 anni) già iscritti nella BD CPI. Tramite telefonata, lettera raccomandata e e-mail. Efficace la lettera (per via dell'ufficialità che evoca) ma anche e-mail (i giovani hanno risposto prontamente). | Intercettazione e convocazione dei NEET. | Attivazione di azioni di convocazione più rapide e più in sintonia con modalità comunicative dei giovani. Utilizzo della rete (WEB) nella campagna promozionale dello sportello. Percorso sperimentale per intercettare bacino dei NEET: utilizzo dei dati –recenti- della BD dei giovani in obbligo. Creazione eventi di promozione. Utilizzo strumento newsletter per promuovere attività sportello giovani. |
| ACCOGLIENZA | Prima accoglienza delle esigenze (stile reception CPI) per poi invio a servizi specialistici. | Potenziamento del servizio accoglienza, orientandolo maggiormente al target giovani, nello specifico i NEET. | Adeguamento competenze operatori (nello specifico cluster dei NEET per avvio sperimentazione). |





Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

| | | | |
|--------------------------------|---|---|---|
| | Newsletter bimensile a tutti gli utenti con info aggiornate su: corsi di formazione, offerte di lavoro, nuovi servizi CPI. | Migliorare comunicazione con il target giovani. | Esigenza di avere un operatore di riferimento per ogni servizio. Riorganizzazione servizi. Utilizzo strumento newsletter creandone una dedicata al target giovani. |
| ORIENTAMENTO I LIVELLO | Primo colloquio individuale per poi invio ai servizi di secondo livello (definizione cv, bilancio competenze, coaching). Attività di tutoraggio individuale per target giovani in obbligo a rischio di dispersione scolastica (come da normativa). | Primo colloquio approfondito per individuazione esigenze del giovane (PAI) per poi indirizzarlo ai servizi specialistici. | Adeguamento competenze operatori (nello specifico cluster dei NEET per avvio sperimentazione). Esigenza di avere un operatore di riferimento per ogni servizio. Riorganizzazione servizi. |
| ORIENTAMENTO II LIVELLO | Orientamento collettivo e/o individuale (consulenza per la definizione dell'obiettivo professionale, tecniche di ricerca attiva del lavoro e redazione C.V., avvio di impresa, mercato del lavoro locale etc.) | Riorganizzazione dell'offerta dei seminari/laboratori di orientamento collettivo specifici per cluster. | Adeguamento competenze operatori. Potenziamento dei seminari informativi sulle esigenze del mercato del lavoro locale in termini di fabbisogni professionali. Esigenza di avere un operatore di riferimento per ogni servizio. Riorganizzazione servizi. |
| FORMAZIONE | Gestione offerta formativa a livello regionale. Scarsa offerta di corsi e spesso non dialoganti con esigenze della domanda di lavoro. Fatta una breve esperienza di gestione diretta dei voucher. | Trasmissione informazioni sulle esigenze formative dei giovani legate alle esigenze delle imprese ai fini dell'individuazione di un'offerta adeguata. Rafforzare governance a livello regionale. Gestione da parte dei CPI dei voucher adottando una modalità di gestione della formazione simile a quella delle APL. | Utilizzo delle misure dei voucher formativi ad hoc per target. Esigenza di avere un operatore di riferimento per ogni servizio. |
| RICERCA ATTIVA | Seminari tematici collettivi. | Riorganizzazione dell'offerta dei seminari/laboratori di orientamento collettivo specifici per cluster. | Adeguamento competenze operatori. Esigenza di avere un operatore di riferimento per ogni servizio. Riorganizzazione servizi. |
| IDO | Operatore che gestisce questa | Facilitare collaborazioni costanti | Esigenza di avere un operatore |





Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

| | | | |
|---|--|--|---|
| | attività non ha contratto stabile (collaboratori con rapporti di lavoro che non garantiscono continuità). Difficoltà di promuovere laureati. | gli accounters e gli operatori che si occupano dei servizi IDO per individuazione dei fabbisogni professionali del MdL locale. | di riferimento per ogni servizio. |
| MOBILITA' GEOGRAFICA | Servizio non presente | Attivazione di uno sportello dedicato | |
| MARKETING TERRITORIALE/ RILEVAZIONE DOMANDA DI LAVORO MDL LOCALE | Raccolta periodica informazioni in back office sui fabbisogni professionali del MdL locale e conseguente trasferimento di informazioni agli utenti in seminari tematici. L'attività di raccolta delle informazioni la svolge l'accounter (lavoratore esterno). | Potenziamento del servizio con specificità target giovani. | Avviare servizio di marketing territoriale per target giovani. Avviare servizio di analisi delle COL per la rilevazione del fabbisogno professionale della domanda di lavoro locale. |

CPI DI ISERNIA

| | STATO DEL SERVIZIO | RISULTATO ATTESO | AZIONI |
|--------------------------------|--|--|---|
| CONVOCAZIONE/PROMOZIONI | Attivo servizio di sensibilizzazione scuole superiori per giovani in obbligo formativo. (Dal 2006 al 2009 il CPI di Is ha attivato un Progetto Sportelli Locali decentrati che prevedeva la diffusione dei servizi erogati dal CPI presso i 51 comuni della Provincia di Isernia. Presso ogni sede comunale era presente un tutor del CPI che attraverso un servizio di accounting contattava tutti gli iscritti disoccupati e inoccupati (compresi i giovani) per fissare un appuntamento per la compilazione della scheda professionale e un colloquio di orientamento individuale. | Rendere BD accessibile per estrapolazione dati previa Autorizzazione per privacy del CPI. Aumento del numero degli utenti del CPI. Miglioramento dell'accessibilità ai servizi offerti del CPI. Implementazione della banca dati attraverso dati raccolti sul territorio. | Formare un operatore per la gestione ed estrapolazione dati target giovani nella BD già presente. Azioni di promozione sulla rete. Sensibilizzazione su tutto il territorio sulle nuove riforme del mdl e dei servizi del Cpi. Ripensare/riproporre l'esperienza svolta con il progetto Sportelli Locali svolta dai Cpi dal 2006 al 2009 |
| ACCOGLIENZA | Prima accoglienza (nell'area amministrativa CPI) per poi invio | Potenziamento del servizio accoglienza, orientandolo | Adeguamento competenze |





Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



Aspe per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

| | | | |
|--------------------------------|---|---|---|
| | a servizi specialistici. | maggiormente al target giovani. | operatori. Riorganizzazione servizi. |
| ORIENTAMENTO I LIVELLO | Individuazione prime informazioni. Attività di tutoraggio individuale per target giovani in obbligo a rischio di dispersione scolastica (come da normativa). | Primo colloquio approfondito. | Adeguamento competenze operatori. Riorganizzazione servizi. |
| ORIENTAMENTO II LIVELLO | Orientamento collettivo e/o individuale. | Riorganizzazione dell'offerta dei seminari/laboratori di orientamento collettivo specifici per cluster. | Adeguamento competenze operatori. Riorganizzazione servizi. |
| FORMAZIONE | Gestione offerta formativa a livello regionale. Scarsa offerta di corsi e spesso non dialoganti con esigenze della domanda di lavoro. Fatta una breve esperienza di gestione diretta dei voucher con Programma Pari per i tirocini. | Trasmissione informazioni sulle esigenze formative dei giovani legate alle esigenze delle imprese ai fini dell'individuazione di un'offerta adeguata. Rafforzare governance a livello regionale. | Utilizzo delle misure dei voucher formativi ad hoc per target. |
| RICERCA ATTIVA | Seminari tematici collettivi. | Riorganizzazione dell'offerta dei seminari/laboratori di orientamento collettivo specifici per cluster. | Adeguamento competenze operatori. Riorganizzazione servizi. |
| IDO | Il servizio accounting incontra difficoltà nell'avere contatti con le aziende. | Potenziamento del servizio | Avviare servizio di marketing territoriale e rilevazione domanda di lavoro locale (utilizzando preferibilmente il canale telematico a causa di carenti risorse finanziarie che non possono garantire il servizio esterno agli operatori). |
| MOBILITA' GEOGRAFICA | Servizio Eurodesk non gestito dai Centri per l'Impiego ma da una Società consortile in house. | | |





*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*
DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



| | | | |
|--|---|--|---|
| | EURES a breve verrà riattivato | | |
| MARKETING TERRITORIALE/RILEVAZIONE DOMANDA DI LAVORO MDL LOCALE | Manca una dettagliata e specifica rilevazione dei fabbisogni professionali del MdL locale e conseguente trasferimento di informazioni agli utenti in seminari tematici. | | Avviare servizio di marketing territoriale e rilevazione domanda di lavoro locale. Avviare servizio di analisi delle COL per la rilevazione del fabbisogno professionale della domanda di lavoro locale. |

Per proseguire in tale lavoro di analisi e di pianificazione in dettaglio dei servizi da erogare ai giovani, si propone l'organizzazione di **una giornata di lavoro** anche con gli attori del territorio per approfondire l'informazione circa la tipologia del servizio offerto ai giovani e, soprattutto, stabilire le possibili modalità di creazione/rafforzamento della rete, in termini di: invio dei giovani ai vari servizi; fluidificazione della comunicazione fra gli attori; condivisione di eventi per l'intercettazione del target; organizzazione di iniziative circoscritte/collaborazioni stabili in ambiti specifici quali ad esempio esperienze di tirocinio, alternanza scuola-lavoro e così via.

A seguito della raccolta di ulteriori elementi dagli Operatori dei Centri per l'Impiego e dagli attori della rete, si elaboreranno dei *Piani di Lavoro* all'interno dei quali saranno dettagliati: gli Operatori coinvolti; le attività; la tempistica; gli strumenti e la metodologia; l'Assistenza Tecnica degli Operatori WtoW di Italia Lavoro Spa; i flussi di comunicazione e gli attori della rete.

Si intende, pertanto, avviare una sperimentazione nei mesi di **novembre e dicembre 2013** per tarare l'iniziativa e la sua sostenibilità all'interno dei Servizi per il Lavoro, per poi avviare la piena operatività a partire dal 2014.





Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

GANTT –Sportello Giovani –Molise

| 2013 | Attività di condivisione istituzionale | Attività dello sportello giovani | Attività di Assistenza Tecnica WTW |
|-----------------|---|---|--|
| Ottobre | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Condivisione della proposta operativa per l'attivazione degli Sportelli Giovani con gli attori istituzionali (Regione Molise – Province di Campobasso e Isernia). ✓ Coinvolgimento degli attori della rete territoriale che erogano servizi al target giovani. <ul style="list-style-type: none"> • Incontro integrato tra referenti di: Regione Molise – Assessorato al Lavoro; Province di Campobasso e Isernia – Servizi per il Lavoro; attori della rete territoriale. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Segmentazione bacino target giovani. ✓ Quantificazione/identificazione della platea da trattare, per CPI di competenza. ✓ Definizione di un Piano di comunicazione interna ed esterna. ✓ Marketing territoriale/rilevazione domanda di lavoro MDL Locale. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Supporto nell'organizzazione di nuovi servizi e/o nella riorganizzazione di quelli esistenti. ✓ Trasferimento di strumenti informativi agli operatori dedicati. ✓ Condivisione di nuovi strumenti e metodologie specifiche. ✓ Supporto nello sviluppo di attività di regia e animazione del network territoriale. |
| Novembre | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coinvolgimento degli attori della rete territoriale che erogano servizi al target giovani <ul style="list-style-type: none"> • Definizione di un Piano di Lavoro condiviso (ambiti di intervento ed integrazione dei servizi). ➤ Sottoscrizione di Protocolli di Intesa. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Avvio di un Piano di comunicazione interna ed esterna. ✓ Marketing territoriale/rilevazione domanda di lavoro MDL Locale. ✓ Avvio della prima convocazione. <ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza/supporto di primo livello (per CPI di competenza). • Approfondimento specialistico/ supporto di secondo livello (CPI di competenza e rete territoriale). | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Supporto nell'organizzazione di nuovi servizi e/o nella riorganizzazione di quelli esistenti. ✓ Trasferimento di strumenti informativi agli operatori dedicati. ✓ Condivisione di nuovi strumenti e metodologie specifiche. ✓ Supporto nello sviluppo di attività di regia e animazione del network territoriale. |





Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER LE
POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO



per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

| | | | |
|-----------------|--|---|---|
| Dicembre | | <ul style="list-style-type: none">✓ Attività di comunicazione interna ed esterna a regime.✓ Attività di prima convocazione.• Accoglienza/supporto di primo livello (per CPI di competenza).• Approfondimento specialistico/ supporto di secondo livello (CPI di competenza e rete territoriale). | <ul style="list-style-type: none">✓ Supporto nell'organizzazione di nuovi servizi e/o nella riorganizzazione di quelli esistenti.✓ Trasferimento di strumenti informativi agli operatori dedicati.✓ Condivisione di nuovi strumenti e metodologie specifiche.✓ Supporto nello sviluppo di attività di regia e animazione del network territoriale. |
|-----------------|--|---|---|

