

SERVIZI INTEGRATI PER IL LAVORO

*Sostegno e promozione delle opportunità di occupabilità
attraverso interventi di politiche attive del lavoro.*

Città di Albano Laziale, Politiche sociali, della salute e del
lavoro



SERVIZI INTEGRATI PER IL LAVORO

Sostegno e promozione delle opportunità di occupabilità attraverso interventi di politiche attive del lavoro.

“Il mondo intero si fa da parte
quando vede un uomo che sa dove va”
Antoine de Saint-Exupéry

Le continue trasformazioni del Mercato del Lavoro hanno imposto ai policy makers una riflessione su nuove e possibili politiche di **“valorizzazione del capitale umano”**, come strumento di superamento delle cause di povertà che incidono sul benessere del territorio.

Con il termine **“Capitale Umano”** si intende l'insieme di conoscenze, competenze, abilità ed emozioni, acquisite da un individuo durante la sua vita e finalizzate al raggiungimento di obiettivi sociali ed economici. A coniarlo è stato l'economista Theodore Schultz, vincitore del Premio Nobel nel 1979, che ha rilevato come i concetti tradizionali dell'Economia non avessero finora preso in considerazione questo aspetto immateriale molto importante.

Secondo una consolidata tradizione economica di pensiero una delle cause fondamentali della povertà di un paese risiede nella bassa dotazione di **capitale fisico**, costituito da prodotti materiali durevoli accompagnata da con arretratezza tecnologica. Il termine **“capitale umano”** segna il superamento della concezione del fattore umano come semplice forza lavoro e enfatizza l'idea che esso si qualifichi come combinazione di risorse individuali, tangibili e intangibili (Bramanti e Odifreddi, 2006). Inoltre, secondo la definizione dell'OCSE (2001), sono parte essenziale del capitale umano le conoscenze, le abilità e le competenze acquisite dagli individui che, oltre a migliorare le condizioni di vita personale, facilitano la creazione di benessere sociale ed economico. Oggi le organizzazioni economiche internazionali tendono a collocare il problema della dotazione di capitale fisico, in un contesto più ampio di fattori immateriali che fanno capo al capitale umano. L'attenzione al capitale umano all'interno delle politiche europee e nazionali è cresciuta negli anni. L'Unione Europea ha varato “Europa 2020”, una strategia decennale per la crescita e l'occupazione che non mira soltanto a superare la crisi economica, ma anche a definire le linee guida per la creazione di modelli di crescita più **intelligenti, sostenibili e solidali**.

DEFINIZIONE E ANALISI DEL PROBLEMA CHE SI INTENDE AFFRONTARE

Oggi il tema del Lavoro sta diventando sempre più importante, non solo nell'ottica dell'adeguamento del capitale umano, ma anche nella quota di disoccupazione che è annidata in alcune fasce deboli: over 40 con bassa scolarizzazione, donne, immigrati, che faticano a entrare nel mercato del lavoro e spesso utilizzano il grimaldello dei lavori sottopagati o sommersi in un vortice di precarietà e povertà. Un modello di policy che promuove le opportunità di occupabilità e che sostiene l'attivazione delle persone, accelera la crescita economica e sociale del territorio creando circoli virtuosi. In tale ottica la presenza di una rete di **Servizi integrati per il Lavoro** sul territorio assume una crescente centralità.

IDENTIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI GENERALI

L'assessorato alle Politiche sociali del Comune di Albano Laziale, da sempre sensibile ed attento all'evoluzione dei bisogni del territorio, sta elaborando un programma di politiche attive del lavoro attraverso strumenti innovativi tesi a rinforzare l'occupabilità in modo intelligente, sostenibile e solidale anche attraverso un **percorso informativo e di orientamento al lavoro**.

Informare significa mettere a conoscenza delle modalità operative per un'efficace ricerca attiva del lavoro che sfrutti anche gli strumenti che il web ci mette a disposizione per presentarsi nel mercato del lavoro al meglio delle proprie potenzialità. **Orientare** significa consentire all'individuo di prendere coscienza di sé, della realtà occupazionale circostante e del proprio bagaglio di conoscenze per poter progredire autonomamente in maniera efficace e congruente con il contesto. Obiettivo dell'orientamento è quello di favorire nel soggetto la ricerca e la comprensione della propria identità, del proprio ruolo e del proprio capitale in una determinata realtà, così da potenziare le competenze individuali.

Alla luce delle premesse appare proficua la connotazione delle politiche attive per il lavoro con Il servizio sociale, professione basata sulla pratica e sulla disciplina accademica che promuove il cambiamento sociale e lo sviluppo, la coesione e l'emancipazione sociale.

Come servizio di prossimità ai cittadini, dal Gennaio 2016 è attivo in via sperimentale presso i Servizi Sociali uno "**Sportello informativo di orientamento al lavoro**". Lo sportello è un punto d'accesso aperto a tutti i cittadini residenti nel comune di Albano Laziale e interessate ad ottenere supporto informativo, consulenze e accompagnamento nella ricerca di occupazione. Lo sportello informativo ha offerto in questo primo anno un pacchetto di prestazioni a supporto e profilazione dei cittadini. Questo ha consentito di avviare mediante un approccio integrato, una molteplicità di interventi di inclusione attiva, sintesi di un unicum che vede nel percorso di promozione del benessere della persona, interventi di politiche attive del lavoro, sociali e per la salute.

Nella stessa prospettiva si inserisce il **Job Day**, evento innovativo organizzato dal Comune di Albano Laziale per l'accrescimento delle opportunità di inserimento o reinserimento lavorativo dei cittadini del territorio mediante il matching tra

domanda ed offerta di lavoro. Il **Job Day** è l'evento attraverso il quale un ventaglio di aziende in cerca di personale svolge dei colloqui di lavoro con i cittadini pre-selezionati sulla base di determinati requisiti.

L'importanza di integrare politiche sociali e politiche del lavoro ha permesso di tracciare nuovi e innovativi percorsi che hanno risvegliato la partecipazione attiva dei cittadini e rivalutato il capitale umano attraverso la conoscenza e la partecipazione.

La nuova disciplina del mercato del lavoro introdotta con la riforma Biagi, individua nel raccordo e nella cooperazione tra servizi pubblici e privati, il punto di forza che può rendere più efficaci i processi e gli strumenti d'incontro fra domanda e offerta di lavoro.

L'ottica generale è quella di costruire dei "Servizi Integrati per il Lavoro" come parte di questo processo sperimentale che contribuirà a reclutare nuovi partner, in un circolo di collaborazione fruttuosa tra pubblico e privato per incrementare gli interventi di politica attiva. Il network sperimentale che si verrà a creare aprirà la strada a nuove ed innovative collaborazioni con ricadute positive sul territorio.

Obiettivi operativi per i Servizi integrati per il Lavoro

- definire le attività concrete verso l'occupazione;
- rinforzare le attività dello Sportello Informativo di Orientamento al lavoro e creare uno Sportello di Orientamento Specialistico;
- creare un servizio accogliente di prossimità per il cittadino;
- creare maggiore armonizzazione della presa in carico del servizio sociale con interventi specialistici e professionali di politiche attive del lavoro da parte di soggetti esperti;
- preservare ed incrementare il know-how dei Servizi Sociali con competenze specifiche legate alle Politiche del Lavoro;
- incrementare le partnership e alleanze con le aziende e con gli altri servizi pubblici e privati;
- incrementare l'offerta di alternative formative e possibilità d'impiego aggiornate e specifiche;
- introdurre un processo di selezione di candidati da parte di esperti, finalizzato all'assunzione (recruitment);
- effettuare attività specifiche di incontro domanda-offerta(matching);

Obiettivi specifici per i Servizi integrati per il Lavoro

- incrementare il processo di valutazione delle capacità individuali del cittadino (bilancio delle competenze);
- acquisizione di skills per incrementare le competenze richieste dal mercato del lavoro;
- incrementare l'empowerment e l'autostima degli utenti supportando lo sviluppo di competenze metodologiche finalizzate alla presa di decisione e all'elaborazione di un piano di azione;
- sviluppare capacità di problem-solving sia attraverso il riconoscimento dei cambiamenti intervenuti nel sistema della formazione e del mercato del

lavoro sia con l'acquisizione di strumenti per la ricerca attiva del lavoro o di opportunità formative;

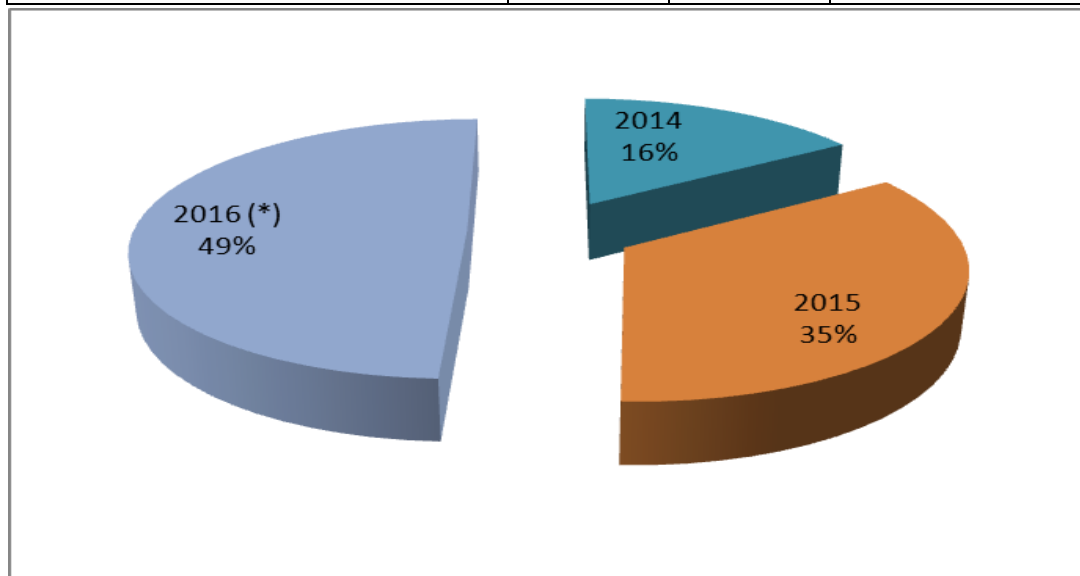
- rendere l'individuo autonomo nella gestione della propria vita lavorativa, potenziandone la presa di coscienza delle proprie rappresentazioni e attese nei confronti del lavoro e di un ruolo professionale specifico;
- offrire risposte significative ai bisogni complessi della popolazione,
- ridurre il rischio di marginalità sociale ed economica;
- creare meccanismi di protezione ai soggetti più vulnerabili.

DATI RELATIVI ALL'ACCESSO ALLO SPORTELLO DI ORIENTAMENTO AL LAVORO

Nel corso degli anni il servizio sociale ha dato risposte concrete ai cittadini in cerca di occupazione sostenendoli e supportandoli nella ricerca. I dati riportano una crescita della domanda di servizi di orientamento al lavoro, soprattutto legati alle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT).

Dati relativi allo sportello di orientamento al lavoro di persone in cerca di lavoro

ACCESSI ORIENTAMENTO AL LAVORO	2014	2015	2016 (*)
	51	110	157



(*) DATI RIFERITI AL 31/10/2016

DESTINATARI

Il programma si rivolge a tutti cittadini residenti nel Comune di Albano Laziale. L'attenzione è rivolta soprattutto ai senza lavoro e ai soggetti fruitori di misure di sostegno al reddito, che ora verranno aiutati dai servizi accreditati a cercare una nuova occupazione attraverso azioni di orientamento, formazione e ricollocazione.

ATTIVITA'

L'attività sperimentale dei **Servizi integrati per il Lavoro** non è quella di sostituirsi alla persona nella ricerca del lavoro, ma di accompagnarla ad affrontare in modo più adeguato le problematiche che sorgono nella dura ricerca di un impiego per far emergere le competenze personali maggiormente spendibili sul mercato del lavoro. Attraverso un processo che mira a comprendere a pieno le esigenze di chi è in cerca di un impiego verso la definizione congiunta di un preciso obiettivo professionale definendo con esso il percorso più adeguato da seguire. Oltre alle attività specifiche di seguito riportate, si prevedono formazioni e workshop sulle Politiche attive del Lavoro che coinvolgeranno cittadini e aziende al fine di creare dei "ponti" tesi a superare gli ostacoli attivando e producendo la partecipazione responsabile dei cittadini.

Le attività specifiche per ciascuna area funzionale, comprendono:

FASE I Sportello informativo di orientamento al lavoro

(attivo da Gennaio 2016 all'interno dei servizi sociali) che offre supporto informativo e un orientamento di primo livello attraverso:

I) Accoglienza e prima informazione, ovvero supportare il cittadino nell'acquisizione di informazioni utili a orientarsi rispetto ai servizi disponibili.

Attività previste:

- Distribuzione di materiali informativi;
- Informazioni su eventuali programmi e progetti di inserimento della filiera;
- Informazioni sulla disciplina della gestione dei dati personali;
- Informazioni sugli adempimenti amministrativi legati alle politiche del lavoro.

II) Orientamento di primo livello, sostegno nella costruzione di un percorso individuale coerente rispetto alle sue caratteristiche personali, formative e professionali;

Attività previste:

- Profilazione dell'utente in base alle sue caratteristiche anagrafiche, ai bisogni espressi, alle sue esperienze pregresse;
- Ricostruzione della storia personale con particolare riferimento all'approfondimento della storia formativa e lavorativa dell'utente;
- Individuare il percorso e le misure attivabili, in relazione alle caratteristiche socio-professionali;
- Orientare l'utente nella costruzione del percorso individuale in relazione alle proprie competenze e al mercato del lavoro
- Costruire e rinforzare gli strumenti basilari della ricerca di lavoro.

FASE II Sportello di Orientamento Specialistico

da attivare in via sperimentale mediante il supporto di personale esperto e di una società partner specializzata nel processo di selezione per favorire l'incontro tra candidati e responsabili delle Risorse Umane.

I) Orientamento specialistico di secondo livello, Il processo orientativo è finalizzato ad esplorare in maniera approfondita l'esperienza di vita del soggetto per sollecitarne maturazione, attività e autonomia nella ricerca mediante il supporto di personale esperto;

Attività previste:

- Analisi dei bisogni;

- formulazione e definizione degli obiettivi da raggiungere;
- elaborazione di un progetto personale che deve fondarsi sulla valorizzazione delle risorse personali (caratteristiche, competenze, interessi, valori) in una prospettiva sia di ricostruzione del pregresso ma anche di valutazione delle risorse di contesto (familiari, ambientali, ecc.)

II) Incontro domanda/offerta di lavoro e accompagnamento al lavoro, progettando e attivando le misure di inserimento lavorativo, sostenendo il cittadino nelle fasi di avvio e ingresso alle esperienze di lavoro, identificando un apposito progetto professionale individualizzato mediante il supporto di una società partner specializzata:

Attività previste:

- Promozione dei profili, delle competenze e delle professionalità dei cittadini presso il sistema imprenditoriale;
- Assistere il sistema della domanda e/o dell'offerta nell'individuazione della tipologia contrattuale più funzionale al fabbisogno manifestato;
- Scouting delle opportunità occupazionali;
- Pre-selezione;
- Incontro Domanda/offerta di lavoro;
- Accompagnamento dell'utente nella prima fase di inserimento.

III) Assistenza intensiva mirata al lavoro attraverso la collocazione e ricollocazione professionale mediante l'assistenza continuativa alla persona disoccupata e inoccupata in tutte le attività necessarie alla sua collocazione o ricollocazione mediante l'inserimento lavorativo i servizi di tutorship e assistenza intensiva alla persona in funzione della collocazione e della ricollocazione professionale.

Attività previste:

- Assistenza intensiva con tutoring mettendo a disposizione del cittadino una figura professionale in grado di analizzarne le competenze e i percorsi professionali per l'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro;
- Outplacement con tutoring con assistenza intensiva degli utenti in uscita da un contesto lavorativo nella ricerca di nuove opportunità professionali;
- Ricerca intensiva delle opportunità occupazionali.

IV) Analisi dei fabbisogni formativi espressi dal mercato del lavoro per la progettazione di percorsi di apprendimento specialistico svolti anche in situazione lavorativa per percorsi di apprendimento non formale svolti in cooperazione con le imprese che cercano personale qualificato con l'obiettivo dell'assunzione.

Attività previste:

- Analisi del fabbisogno formativo espresso dalle imprese in relazione alle opportunità occupazionali disponibili;
- Analisi dell'offerta formativa disponibile sul territorio corrispondente alle esigenze espresse dalle imprese;
- Scouting delle opportunità di formative;
- Scouting delle opportunità di tirocinio;
- Assistenza per la definizione del progetto formativo;
- Assistenza all'avvio di un'esperienza di servizio civile.

V) servizi di inserimento lavorativo per i soggetti svantaggiati e persone con disabilità, Progettazione e consulenza per l'occupabilità dei soggetti svantaggiati e delle persone con disabilità.

Attività previste:

- Accoglienza e supporto informativo;
- Progettazione e consulenza

VII) servizi per l'avviamento a un'iniziativa imprenditoriale, sostegno all'autoimpiego e all'autoimprenditorialità. Supporto all'autoimpiego e all'autoimprenditorialità, anche con interventi di accompagnamento all'ottenimento di linee di credito dedicate.

Attività previste:

- Attivare percorsi formativi per la costruzione del *business plan*;
- Assistere in modalità personalizzata per la stesura del *business plan*;
- Accompagnare il cittadino nelle fasi di accesso al credito e alla finanziabilità;
- Sostenere l'utente nella costituzione dell'impresa;
- Supportare l'utente per lo *start up* d'impresa.

VIII) servizi per l'avviamento a un'esperienza di lavoro o di formazione in mobilità anche all'estero.

Avviamento a una esperienza di lavoro o di formazione in mobilità anche all'estero. Progettare e attivare le misure di inserimento lavorativo o di accompagnamento all'offerta formativa, sostenendo l'utente nelle fasi di avvio e ingresso alle esperienze di lavoro e tirocinio nell'ambito della mobilità transnazionale.

Attività previste:

- Attivare una rete di partner esteri nell'ambito dei servizi per il lavoro;
- Scouting delle opportunità occupazionali all'estero;
- Scouting delle opportunità formative all'estero;
- Assistenza alla definizione del progetto/piano formativo;
- Assistenza per l'individuazione della tipologia contrattuale più funzionale al fabbisogno manifestato;
- Pre-selezione;
- Accompagnare nella prima fase di inserimento.

ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO

La sperimentazione dei **Servizi Integrati per il Lavoro** si inserisce all'interno della gestione delle politiche attive del lavoro e rappresenta un'applicazione del modello di sussidiarietà orizzontale adottato dall'assessorato alle Politiche Sociali con il coinvolgimento diretto degli operatori pubblici e privati.

I Servizi _integrati per il lavoro sono erogati da personale qualificato con competenze professionali elevate e specifiche per ogni servizio attraverso prestazioni gratuite che agevolano il cittadino nella ricerca autonoma e attiva di lavoro e che forniscono consulenze personalizzate tese all'individuazione del proprio progetto formativo e professionale. Il percorso del cittadino è unico individualizzato, costruito su misura insieme a lui e parte dalla presa in carico fino all'eventuale avviamento dell'esperienza lavorativa/formativa.

L'iter è strutturato su due fasi. Nella prima lo **Sportello Informativo di Orientamento al Lavoro** effettua l'accoglienza e offre supporto informativo e

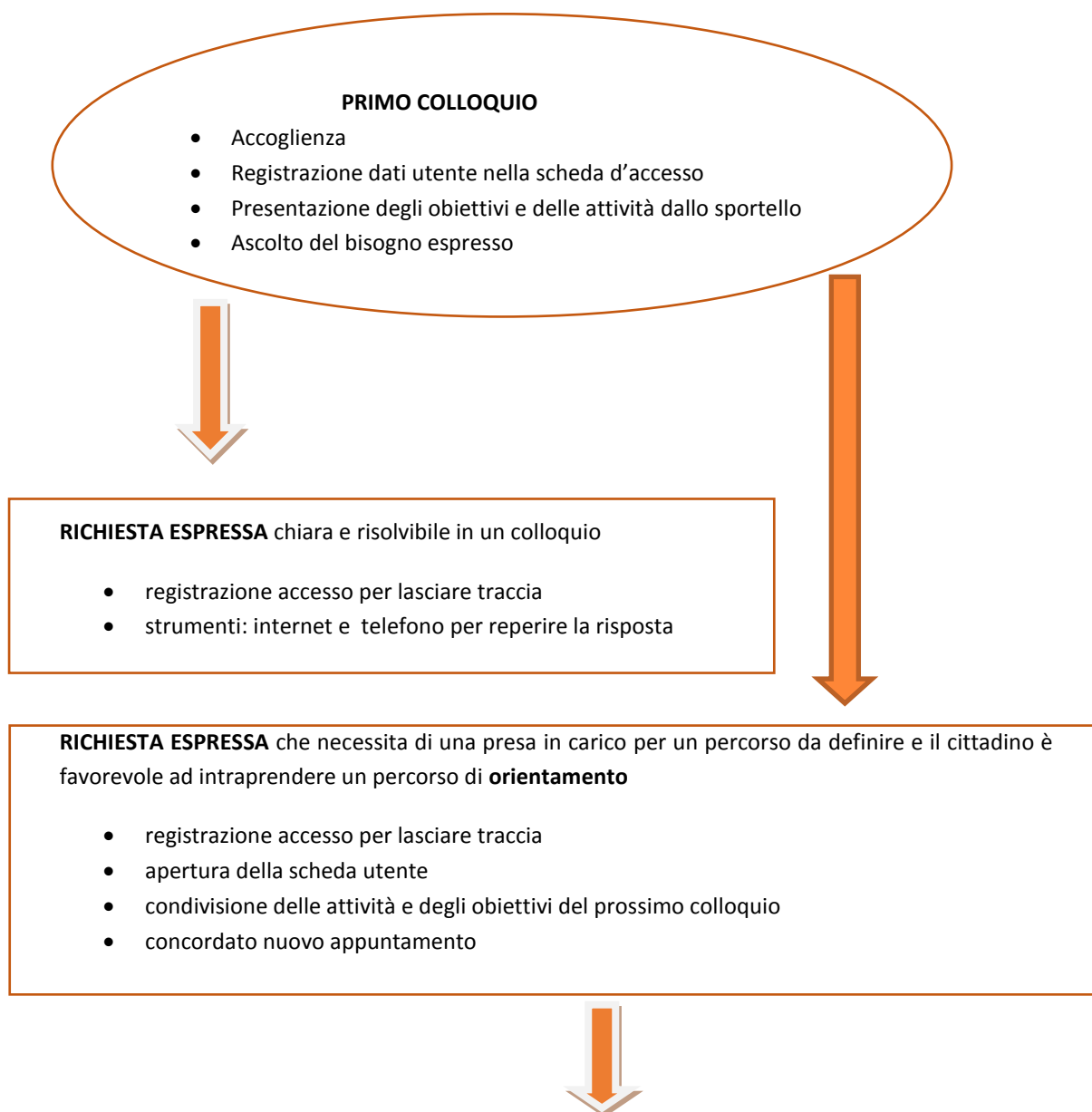
orientamento di primo livello. Nella seconda, se necessario, lo **Sportello di Orientamento Specialistico** svolge l'orientamento di secondo livello e sviluppa l'incontro domanda del cittadino e offerte del territorio attraverso le competenze specifiche di una società partner specializzata nella selezione.

Il processo è fluido e omogeneo e coordinato dalla **Cabina di Regia del Servizio Sociale** che è il punto di riferimento per la programmazione, il coordinamento della rete, l'attuazione e le verifiche delle attività degli Sportelli attraverso il monitoraggio e la supervisione dello stato di realizzazione dei progetti dei cittadini attraverso la restituzione dei dati singoli (per singolo cittadino) ed aggregati (per la coorte di fruitori del servizio).

Le prospettive di sviluppo e di integrazione tra i due sportelli è orientata verso la condivisione delle informazioni, dei dati e delle attività.

Di seguito sarà illustrato il processo di presa in carico attraverso le fasi di orientamento.

Fase I Sportello Informativo di Orientamento al lavoro



ORIENTAMENTO DI PRIMO LIVELLO

- colloquio di assessment (caratteristiche anagrafiche, storia professionale ecc)
- Verifica degli strumenti tecnici utilizzati per la ricerca di lavoro
- Profilazione dell'utente in base alle sue caratteristiche, ai bisogni e agli interessi
- Informazioni rispetto alla rete dei servizi competenti
- Informazioni rispetto alla normativa vigente
- Informazioni rispetto ai progetti in essere
- Informazioni rispetto ai portali per le mappature
- Condivisione degli obiettivi lavorativi o formativi

FASE II

Sportello di Orientamento Specialistico

Invio dallo sportello informativo di orientamento al lavoro



CITTADINO CON PROGETTO DEFINITO

Lo Sportello Informativo di Orientamento al Lavoro

ha già elaborato gli interventi da effettuare nel secondo livello

- Condivisione progetto e della cartella sociale
- Orientamento di secondo livello
- Avvio progetto nell'ambito delle attività definite
- Monitoraggio
- Rendicontazione allo Sportello Informativo di Orientamento al Lavoro



CITTADINO CON PROGETTO DA DEFINIRE

- condivisione del caso e dei materiali con lo Sportello Informativo di Orientamento al Lavoro
- avvio dell'orientamento specialistico
- elaborazione di una proposta progettuale da presentare alla Cabina di Regia
- Avvio del progetto
- Monitoraggio
- Rendicontazione

FIGURE PROFESSIONALI DEL PROGETTO

La cabina di Regia dell'intero progetto è la Direzione del Servizio Sociale, Responsabile organizzativo che sovrintende alla programmazione e gestione del Servizio, gestisce la direzione amministrativa e il coordinamento del personale, provvede all'accreditamento ai servizi per il lavoro della Regione Lazio, verifica il raggiungimento degli obiettivi in termini di efficacia ed efficienza ed effettua audit, supervisioni, briefing, riunioni, valuta le performance del personale, cura i rapporti con i vertici aziendali della società partner e con i vertici delle Istituzioni coinvolte, valida e approva il piano di progettazione distinto per livelli di orientamento, adotta disposizioni di pagamento, valida le procedure e la modulistica relativa agli Sportelli, valida per l'inoltro agli Enti esterni, approva e amministra il sistema di sicurezza dei dati personali.

Il personale impiegato per entrambi gli sportelli dovrà essere qualificato e con competenze professionali specifiche per ogni livello di orientamento in particolare:

➤ **Per lo "Sportello informativo di orientamento al lavoro"**

n. 1 OPERATORE DEL MERCATO DEL LAVORO (già presente presso il Servizio sociale)
Garantisce l'erogazione dei servizi, ha competenze professionali in conformità al ruolo e all'incarico attribuito e in netta sintonia con il Servizio Sociale.

➤ **Per lo "Sportello di Orientamento Specialistico"**

n. 2 OPERATORI DEL MERCATO DEL LAVORO CON COMPETENZE SPECIALISTICHE (da individuare con procedura ad evidenza pubblica)
Garantisce l'erogazione dei servizi specialistici. A seconda dei modelli organizzativi scelti dal soggetto accreditato, l'operatore del mercato del lavoro con competenze specialistiche, può ricomprendere le funzioni previste per l'operatore del mercato del lavoro e svolge il proprio incarico nelle forme contrattuali previste dalla normativa vigente in materia di lavoro.
SOCIETÀ PARTNER /Agenzia per il lavoro specializzata nel matching domanda/offerta (da individuare con procedura ad evidenza pubblica)

Un pool di consulenti che lavora per una società di ricerca e selezione che abbia maturato esperienza nel campo della gestione delle risorse umane, in grado di abbinare domanda e offerta di lavoro.

SEDE E ORARI DI APERTURA

Il Servizio ha una sede unica per tutta la città di Albano Laziale e per le sue frazioni. È sito in via San Francesco 12, presso l'Assessorato alle Politiche Sociali.

La sede adibita allo svolgimento delle attività dovrà essere dotata di attrezzature e arredi e munita di postazioni informatiche.

Lo sportello sarà così distribuito:

- **Sportello Informativo di Orientamento al lavoro**
- **Sportello di Orientamento Specialistico.**

Per la richiesta di accreditamento dello sportello specialistico, sarà necessario l'adeguamento degli spazi (locali, servizi igienici ecc...) alle norme urbanistiche, edilizie in materia di accessibilità (abbattimento delle barriere architettoniche), adattabilità e visitabilità, così come già richiesto all'ufficio tecnico comunale.

ANALISI DEI COSTI

Il progetto ha un costo complessivo stimato in € 40.000,00, che comprende:

Spese di allestimento dei locali

Dotazione minima dei locali: 2 scrivanie, 2 PC, 1 stampante multifunzionale, toner, Casella e-mail, sito web, targhe, telefono, lavagna, carta, cancelleria etc...

Spese di personale, da individuare con procedura ad evidenza pubblica:

N. 2 Operatori del Mercato Del Lavoro Con Competenze Specifiche
Agenzia per il lavoro /Società Partner Specializzata

Job day

Materiale informativo, spese correlate alla realizzazione dell'evento ecc...

Sono escluse dall'importo suindicato, le spese per l'adeguamento dei locali a cura dell'ufficio tecnico comunale,

MC/vf

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Dott.ssa Margherita Camarda