



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE



REGIONE LIGURIA

PROVINCIA DI LA SPEZIA

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

Attività amministrativa e Anagrafe del Lavoro	2
Accoglienza e prima informazione	6
Orientamento di base	10
Orientamento specialistico.....	15
Incrocio Domanda/Offerta di lavoro.....	19
Attivazione Tirocini.....	22
Avviamento ad attività di formazione.....	28
Eures e Mobilità europea	32
Contratti di Formazione e Lavoro (CFL).....	35
Autoimpiego Creazione d'impresa	38
Servizio Comunicazioni obbligatorie	42
Marketing e Comunicazione.....	46
Accoglienza, informazione, consulenza alle imprese	50
Avviamento a Selezione nella Pubblica Amministrazione (art. 16 L.56/87)	54
Avviamento a selezione presso P.A. riservato alle persone con disabilità o appartenenti alle categorie protette.....	57
Iscrizione al servizio di collocamento mirato	61
Collocamento Mirato Stipula di convenzioni ex art. 11 L.68/99.....	65
Collocamento Mirato Rilascio di attestazione	69
Collocamento Mirato Rilascio di Autorizzazione al computo nella quota di riserva.....	72
Collocamento Mirato Riconoscimento di esonero parziale.....	75
Collocamento Mirato Rilascio Nulla Osta.....	78
CARTA DEI SERVIZI Rivolti a immigranti	81
Premessa	81
Servizi di accoglienza e prime informazioni.....	83
Servizi di accoglienza e inclusione sociale	84
Soluzioni abitative e problematiche sociali	85
Sostegno a bisogni specifici (amministrativi, legali, mediazione, psicologici)	86
Servizi di Orientamento (generale e specialistico).....	87
Avvio al lavoro	88
Servizi di Formazione linguistica e lavorativa.....	89
ELENCO ENTI CHE OPERANO A LIVELLO REGIONALE E/O LOCALE	90



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



SERVIZIO EROGATO:

Attività amministrativa e Anagrafe del Lavoro

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Attività amministrativa – Anagrafe del Lavoro
<p>Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento</p>	<p>Espleta le procedure amministrative relative allo stato di disoccupazione, registrazione, variazione della condizione occupazionale, rilascio delle certificazioni, supporto sui portali del lavoro istituzionali. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prende in carico l'utente. Raccoglie i dati della persona relativamente al percorso formativo e lavorativo intrapreso, aggiorna la scheda anagrafico-professionale, registra i dati sul sistema informativo unitario, invia la SAP dall'applicativo regionale al NcN - Supporta l'utente nel rilascio della DID, nell'iscrizione a MiAttivo. – Nell'ambito della procedura di rilascio della DID procede alla compilazione dei campi necessari alla definizione del coefficiente di profilazione quantitativa - Supporta l'utente nella risoluzione delle problematiche legate al rilascio della DID intermediata dai patronati - Rilascia la documentazione eventualmente richiesta attestante lo storico delle CO (C2 storico), lo status occupazionale (scheda anagrafico professionale), UNILAV quando richiesto. - Espleta le pratiche amministrative relative agli utenti provenienti da altri Cpi del territorio nazionale con relativo scambio di informazioni con il Cpi di provenienza - Accetta ed evade le richieste di estratti-scheda riguardanti periodi di lavoro presenti nell'archivio cartaceo - Presta l'assistenza necessaria per l'iscrizione al portale Formazionelavoro della Regione Liguria e fornisce assistenza nel caso di recupero username smarrita <p>modalità di svolgimento</p>



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



	<p>Colloquio individuale in presenza o telefonico, in cui l'utente esplicita i propri bisogni e riceve dall'operatore le informazioni, l'assistenza o le documentazioni richieste</p> <p>durata del colloquio da 15 a 30 min.</p> <p>normativa di riferimento: Decreto legislativo 150/2015 Delibera della Giunta Regionale Liguria 7 n. 287/2017 Decreto del Ministero del Lavoro n. 4/2018</p>
--	--

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Disoccupati, Non Occupati, Occupati, Occupati che intendono cambiare lavoro

MODALITA' DI EROGAZIONE	
<p>Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale, ..)</i></p>	<p>Accesso immediato al servizio direttamente allo sportello, nell'orario di apertura del centro per l'impiego, salvo attesa del proprio turno in funzione dell'affluenza. L'accesso avviene tramite chiamata a sportello, a seguito di prenotazione attraverso l'apposito eliminacode</p> <p><u>Sportello fisico</u> IN EMERGENZA COVID accesso solo su appuntamento richiesto tramite email all'indirizzo del cpi di riferimento</p> <p><u>Sportello telematico</u> Accesso diretto tramite telefono: Centralino CPI Liguri: tel: 010 289 3000 oppure tramite email scrivendo all'indirizzo del cpi di riferimento</p> <p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Modulistica	In caso di richiesta di certificazioni per via telematica occorre allegare alla richiesta copia del documento di



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	identità e del CF e, nel caso di cittadini extracomunitari, copia del permesso di soggiorno.
Orari di apertura	Orari di apertura al pubblico: Mattina: dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30 Pomeriggio: martedì ore 14:30 - 17:00 e giovedì: solo su appuntamento <i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente.
Informazioni e altri contatti	<i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE : descrizione	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante settimana, anno, periodo di vigenza bando, altro ...) Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza durante l'orario di lavoro oppure Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio (Sì/No)	Apertura ufficio 5 gg/ 7gg SI	
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web	SI	SI



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica Disponibilità di molteplici forme di comunicazione	N° canali garantiti. 5 Sportello fisico, web (info sul sito), telefono, mail, Pec	
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N° massimo di giorni (ore, mesi o altro riferimento temporale) <u>Sportello fisico:</u> Erogazione del servizio immediata salvo attesa del proprio turno in funzione dell'affluenza (tempi di attesa secondo l'affluenza max 1 ora) In emergenza Covid tempi di attesa per l'appuntamento in presenza presso l'ufficio max 10 gg <u>Sportello telematico:</u> <u>Web e Telefono:</u> Erogazione del servizio immediata <u>Email e Pec:</u> Erogazione del servizio entro 48 ore	
TRASPARENZA	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	SI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguria-cpi.html	SI
	Presenza online della modulistica	SI	SI
EFFICACIA			
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	SI	SI



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



SERVIZIO EROGATO:

Accoglienza e prima informazione

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Accoglienza e prima informazione
Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento	<p>Ascolta e accoglie le domande dell'utenza. Individua i bisogni della persona per guidarla verso il servizio adeguato. Fornisce le prime indicazioni sui servizi disponibili, informazioni e assistenza in merito alle modalità di accesso ai servizi di politica attiva, agli adempimenti previsti dalla normativa, facilita l'accesso alle informazioni su opportunità occupazionali e formative. Supporta l'utente nell'utilizzo del materiale informativo cartaceo e/o on line predisposto per l'auto-consultazione. Propone un eventuale rinvio ad altri servizi interni o esterni</p> <p>modalità di svolgimento Breve colloquio individuale in presenza o telefonico, in cui l'utente esplicita i propri bisogni e riceve dall'operatore le prime informazioni e indicazioni richieste</p> <p>durata del colloquio da 5 a 30 min.</p> <p>normativa di riferimento: Decreto legislativo 150/2015 Delibera della Giunta Regionale Liguria 7 n. 287/2017 Decreto del Ministero del Lavoro n. 4/2018</p>

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Tutte le persone che si rivolgono al Centro per l'impiego: persone che cercano informazioni in materia di lavoro, formazione, studio; persone immediatamente disponibili al lavoro (disoccupati,



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

	inoccupati, occupati che intendono cambiare lavoro)
--	---

MODALITA' DI EROGAZIONE	
<p>Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale, ..)</p>	<p>Accesso immediato al servizio direttamente allo sportello, nell'orario di apertura del centro per l'impiego, salvo attesa del proprio turno in funzione dell'affluenza. L'accesso avviene tramite chiamata a sportello, a seguito di prenotazione attraverso l'apposito eliminacode</p> <p>Sportello fisico IN EMERGENZA COVID accesso solo su appuntamento richiesto tramite email all'indirizzo del cpi di riferimento</p> <p>Sportello telematico Accesso diretto tramite telefono: Centralino CPI Liguri: tel: 010 289 3000 oppure tramite email scrivendo all'indirizzo del cpi di riferimento</p> <p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Modulistica	--- ---
Orari di apertura	<p>Orari di apertura al pubblico: Mattina: dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30 Pomeriggio: martedì ore 14:30 - 17:00 e giovedì: solo su appuntamento</p> <p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente.
Informazioni e altri contatti	<p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE : descrizione	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante settimana, anno, periodo di vigenza bando, altro ...) Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza durante l'orario di lavoro oppure Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio (Sì/No)	Apertura ufficio 5 gg/ 7gg Sì	
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web	Sì	Sì
	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica Disponibilità di molteplici forme di comunicazione	N° canali garantiti. 5 Sportello fisico, web (info sul sito), telefono, mail, Pec	
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N° massimo di giorni (ore, mesi o altro riferimento temporale) <u>Sportello fisico:</u> Erogazione del servizio immediata salvo attesa del proprio turno in funzione dell'affluenza (tempi di attesa secondo l'affluenza max 1 ora)	



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

		<p>In emergenza Covid tempi di attesa per l'appuntamento in presenza presso l'ufficio max 10 gg</p> <p><u>Sportello telematico:</u> <i>Web e Telefono:</i> Erogazione del servizio immediata</p> <p><i>Email e Pec:</i> Erogazione del servizio entro max 48 ore</p>	
TRASPARENZA	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	SI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguria-cpi.html	SI
	Presenza online della modulistica	SI	SI
EFFICACIA			
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	SI	SI



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



SERVIZIO EROGATO:

Orientamento di base

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Orientamento di base
<p>Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento</p>	<p>Supporta la persona attraverso un percorso individuale, facilitando i processi di scelta e di transizione professionale, lavorativa, formativa del lavoratore, definendo obiettivi e progetto professionale personalizzato. Nell'ambito del servizio, all'utente viene assegnato un orientatore che lo seguirà per tutto il percorso individuato.</p> <p>modalità di svolgimento Colloquio individuale nel quale l'orientatore prende in carico l'utente.</p> <p>In apertura di colloquio l'orientatore presenta il servizio, mettendo in evidenza gli obiettivi del colloquio, acquisisce e condivide tutte le informazioni relative alle C.O., ai servizi già usufruiti e alle attività svolte dall'utente presso il Centro per l'impiego, consultando le diverse banche dati del Cpi.</p> <p>L'orientatore effettua poi un'analisi dei bisogni dell'utente, ne rileva aspettative e disponibilità, esperienze lavorative e formative, competenze possedute, eventuali propensioni e inclinazioni, ulteriori aspetti legati a condizioni personali, esigenze, capacità, motivazione, autonomia, ecc. Effettua quindi una profilazione qualitativa, utilizzando la scheda di orientamento di base prevista dalle Linee guida della delibera Anpal n. 19/2018.</p> <p>Sulla base di tutti questi elementi, viene messo a punto il profilo professionale, vengono individuati i settori e le professioni di riferimento, valutando quanto le competenze richieste per ogni professione corrispondano a quelle possedute dalla persona e come acquisire o compensare il gap eventualmente evidenziato.</p>



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



	<p>In relazione alla situazione del mercato del lavoro l'orientatore mira ad orientare l'utente sulle opportunità di lavoro o di formazione che meglio si adattano al profilo, illustra inoltre le principali agevolazioni all'assunzione di cui l'utente può beneficiare. Viene infine individuato un piano di azione, fissati gli atti di ricerca attiva in un progetto personalizzato nel quale l'utente viene coinvolto e si attiva, concordando con l'orientatore servizi, metodi e tempi di realizzazione. Tale fase porta alla stipula del Patto di Servizio personalizzato.</p> <p>L'orientatore supporterà l'utente nell'attuazione del piano, con incontri periodici di monitoraggio del percorso individuato al fine di verificarne l'efficacia e al fine dell'applicazione di eventuali condizionalità previste dalla legge, in caso di mancato rispetto degli impegni sottoscritti</p> <p>durata del colloquio da 60 a 120 min.</p> <p>normativa di riferimento: Decreto legislativo 150/2015 Delibera della Giunta Regionale Liguria 7 n. 287/2017 Decreto del Ministero del Lavoro n. 4/2018 Delibera ANPAL n. 19/2018</p>
--	--

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
<p>Destinatari</p>	<p>Disoccupati e Occupati beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito. Tutte le persone che si rivolgono al Centro per l'impiego e che richiedono il servizio avendo presentato DID. Occupati in cerca di altra occupazione</p>

MODALITA' DI EROGAZIONE	
<p>Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale, ..)</i></p>	<p>Accesso su appuntamento con assegnazione dell'orientatore personale Tempi di attesa per l'appuntamento: entro 90 gg lavorativi dal rilascio DID, con priorità per i soggetti</p>



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



	<p>beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito (D.Lgs n.150/15)</p> <p><u>Sportello fisico</u> Accesso solo su appuntamento</p> <p><u>Sportello telematico</u> Accesso solo su appuntamento</p> <p>Centralino CPI Liguri: tel: 010 289 3000 oppure tramite email scrivendo all'indirizzo del cpi di riferimento</p> <p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Modulistica	<p>È sempre opportuno che il lavoratore presenti questi documenti: documento di identità personale, eventuali cv e documenti relativi alle attività lavorative e formative svolte.</p>
Orari di apertura	<p>Su appuntamento nei seguenti orari di apertura al pubblico: Mattina: dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30 Pomeriggio: martedì ore 14:30 - 17:00 e giovedì: ore 14:30 - 17:00</p> <p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Eventuali costi a carico dell'utente	<p>Non sono previsti costi per l'utente.</p>
Informazioni e altri contatti	<p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE : descrizione	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
---------------------------	--------------------------	---------------------------------	-------------------------



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi

ACCESSIBILITA'

<p>Accessibilità Fisica</p>	<p>Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante settimana, anno, periodo di vigenza bando, altro ...)</p> <p>Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza durante l'orario di lavoro oppure Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio (Sì/No)</p>	<p>Apertura ufficio 5 gg/ 7gg</p> <p>SI</p>	
<p>Accessibilità Multicanale</p>	<p>Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web</p>	<p>SI (Video colloquio)</p>	<p>Si</p>
	<p>N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica</p> <p>Disponibilità di molteplici forme di comunicazione</p>	<p>N° canali garantiti. 5*</p> <p>Sportello fisico, web (video colloquio), telefono, mail*, Pec*</p> <p>Note* <i>Nel caso di mail e Pec solo per la parte relativa alla trasmissione e sottoscrizione di documentazione e PSP</i></p>	
<p>TEMPESTIVITA'</p>	<p>Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio</p>	<p>N° massimo di giorni (ore, mesi o altro riferimento temporale)</p> <p>Tempi di attesa per l'appuntamento: entro 90 gg lavorativi dal rilascio DID, con priorità per i soggetti beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito (D.Lgs n.150/15)</p>	



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

TRASPARENZA	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	SI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguria-cpi.html	SI
	Presenza online della modulistica	-	-
EFFICACIA			
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	SI	SI



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

SERVIZIO EROGATO:

Orientamento specialistico

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Orientamento specialistico
<p>Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento</p>	<p>È un intervento ulteriore rispetto all'orientamento di base, rivolto soprattutto agli utenti più distanti dal mercato del lavoro, con necessità di costruire una progettualità professionale. Prevede strumenti specifici e personalizzati e la possibilità di attivare un percorso di bilancio di competenze. In particolare, l'attività consiste nella valutazione del tipo di esigenze espresse dalla persona, nella ricostruzione e valorizzazione della sua storia professionale e formativa, nell'identificazione delle competenze, delle risorse personali e dei margini di miglioramento per la definizione di un concreto percorso di sviluppo professionale in relazione alla situazione del mercato del lavoro. Il servizio si propone di sostenere e facilitare i processi di scelta e di transizione professionale, lavorativa, formativa e definire gli obiettivi professionali e formativi, rimuovere gli ostacoli che bloccano un'azione positiva di ricerca del lavoro, offrendo il supporto necessario per il loro superamento, aumentando il livello di consapevolezza della persona rispetto alle proprie risorse e potenzialità.</p> <p>modalità di svolgimento Più colloqui individuali ed eventualmente anche a piccoli gruppi</p> <p>durata del colloquio Variabile in relazione al tipo di utente e all'obiettivo. 3 colloqui da un minimo di 1 ora Per il bilancio di competenze da un min di 10 ore ad un max di 20 ore, da realizzarsi nell'arco temporale di almeno due mesi con incontri individuali o a piccoli gruppi</p>



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



	<p>normativa di riferimento: Decreto legislativo 150/2015 Delibera della Giunta Regionale Liguria 7 n. 287/2017 Decreto del Ministero del Lavoro n. 4/2018 Delibera ANPAL n. 19/2018</p>
--	---

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	<p>Disoccupati e Occupati beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito. Tutte le persone che si rivolgono al Centro per l'impiego e che richiedono il servizio avendo presentato DID. Occupati in cerca di altra occupazione</p>

MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale, ..)</i>	<p>Accesso su appuntamento dopo aver effettuato un primo colloquio di orientamento di base e sottoscritto il PSP in cui è stato rilevato il fabbisogno specifico. Tempi di attesa per l'appuntamento: entro 30 gg lavorativi dalla sottoscrizione del PSP, con priorità per i soggetti beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito (D.Lgs n.150/15)</p> <p><u>Sportello fisico</u> Accesso solo su appuntamento</p> <p><u>Sportello telematico</u> Accesso solo su appuntamento</p> <p>Centralino CPI Liguri: tel: 010 289 3000 oppure tramite email scrivendo all'indirizzo del cpi di riferimento</p> <p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Modulistica	<p>È sempre opportuno che il lavoratore presenti questi documenti: documento di identità personale,</p>



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	eventuali cv e documenti relativi alle attività lavorative e formative svolte.
Orari di apertura	<p>Su appuntamento nei seguenti orari di apertura al pubblico: Mattina: dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30 Pomeriggio: martedì ore 14:30 - 17:00 e giovedì: ore 14:30 - 17:00</p> <p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente.
Informazioni e altri contatti	<p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE : descrizione	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	<p>Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante settimana, anno, periodo di vigenza bando, altro ...)</p> <p>Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza durante l'orario di lavoro oppure Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio (Si/No)</p>	<p>Apertura ufficio 5 gg/ 7gg</p> <p>SI</p>	
		SI (Video colloquio)	Si



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web		
	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica Disponibilità di molteplici forme di comunicazione	N° canali garantiti. 5* Sportello fisico, web (video colloquio), telefono, mail*, Pec* Note* <i>Nel caso di mail e Pec solo per la parte relativa alla trasmissione e sottoscrizione di documentazione</i>	
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempi di attesa per l'appuntamento: entro 30 gg lavorativi dalla sottoscrizione del PSP, con priorità per i soggetti beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito (D.Lgs n.150/15)	
TRASPARENZA	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	SI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguria-cpi.html	SI
	Presenza online della modulistica	-	-
EFFICACIA			
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	SI	SI



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

SERVIZIO EROGATO>	Incrocio Domanda/Offerta di lavoro
-----------------------------	---

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Incrocio Domanda/Offerta di lavoro
Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento	<p>Il servizio è rivolto a Datori di lavoro e lavoratori e consiste nell'attività di intermediazione tra domanda e offerta di lavoro. Viene erogato su richiesta delle imprese che si rivolgono al Centro Impiego per soddisfare il loro fabbisogno di personale.</p> <p>Lato Aziende: l'operatore del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riceve la richiesta dell'azienda in presenza presso i locali dell'Ufficio o attraverso altri canali (telefono, mail); • Illustra la struttura e l'utilizzo del portale FormazioneLavoro.regione.liguria.it (FL) • d'incrocio domanda/offerta di lavoro indicando la possibilità di scelta tra la richiesta di intermediazione del Centro Impiego e l'eventuale autonoma consultazione dei cv inseriti e/o l'attivazione di annunci che l'azienda può gestire in autonomia; • Nel caso l'azienda scelga l'intermediazione del Centro impiego l'operatore eroga le seguenti attività: • Ascolta il fabbisogno aziendale e definisce insieme all'azienda le caratteristiche del profilo richiesto; • Supporta l'azienda nella compilazione di un modello di scheda per la rilevazione puntuale dei profili di cui l'azienda necessita anche per la ricerca di eventuali tirocinanti; • Formula e pubblica l'annuncio di lavoro sul portale regionale FL per l'incontro domanda/offerta di lavoro, solitamente in forma anonima, salvo diversa disposizione • dell'azienda; • Effettua lo screening delle candidature e dei cv ricevuti; • Contatta i potenziali candidati per eventuali delucidazioni e/o per la verifica della loro effettiva disponibilità; • Invia all'azienda le candidature ritenute più idonee in relazione ai requisiti richiesti;



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



	<ul style="list-style-type: none"> • Richiede feed back per email o telefonica rispetto agli esiti di preselezione; • Registra l'esito del processo di intermediazione sul portale regionale Formazione Lavoro <p>Lato -lavoratore: l'operatore del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • svolge attività di comunicazione esterna relativa all'utilizzo del portale Formazione Lavoro (creazione, stampa e distribuzione di volantini dedicati, video-tutorial, ecc.); • fornisce supporto agli utenti in difficoltà (difficoltà in fase di registrazione, smarrimento credenziali, ecc.) • fornisce supporto nella compilazione del CV provvede a una prima preselezione dei lavoratori da inviare a selezione su richiesta degli utenti (o degli operatori che li • hanno in carico), fornisce info ulteriori sugli annunci e feedback sulle autocandidature effettuate. <p>Normativa di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decreto Legislativo 150/2015 - Legge 81/2017 - Delibera di Giunta Regionale Liguria 287/2017 - Decreto del Ministero del Lavoro 4/2018
--	---

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Imprese e Datori di lavoro Lavoratori

MODALITA' DI EROGAZIONE	
<p>Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale)</i></p>	<p>Sportello fisico Accesso diretto al servizio presso l'Ufficio preposto</p> <p>Sportello telematico Accesso tramite telefono attraverso il Centralino o direttamente con gli operatori preposti al servizio Oppure tramite e-mail scrivendo all'indirizzo del cpi di riferimento o direttamente agli operatori preposti al servizio</p> <p>Direttamente tramite il portale web, FormazioneLavoro.regione.liguria.it previa registrazione Vedi recapiti CPI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoroliguria/operatori-liguri-cpi.html</p>



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

Modulistica	Modulo di richiesta di personale
Orari di apertura	Orari di apertura al pubblico: Mattina: dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30 Pomeriggio: martedì dalle 14:30 alle 16:30 e giovedì
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente
Informazioni e altri contatti	Vedi recapiti CPI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoroliguria/operatori-liguri-cpi.html

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORE :	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio (Si/No)	Si/No Apertura Ufficio 5gg/7gg Si/No	Si Da lunedì' a venerdì orario di ufficio Si
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web	Si/No	Si
	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica Disponibilità di molteplici forme di comunicazione	N° canali garantiti: Sportello fisico, web, telefono, mail	N.4 canali garantiti: Sportello, telefono, mail/Pec, Web
TEMPESTIVITA'			
	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N.massimo di giorni	Pubblicazione annuncio max entro 2 gg. lavorativi dalla definizione del fabbisogno, con possibilità di proroga alla scadenza in caso di mancata individuazione della risorsa.
TRASPARENZA			
	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	Si/No	SI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoroliguria/operatori-liguricpi.html



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	Presenza online della modulistica	Si/No	
EFFICACIA			
- Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	Si/no	Sì

SERVIZIO EROGATO:	<p>Attivazione Tirocini</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tirocini extracurricolari -Tirocini estivi -Tirocini per stranieri extra UE residenti all'estero
--------------------------	--

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	<p>Tirocini extracurricolari Tirocini estivi Tirocini per stranieri extra UE residenti all'estero</p>
Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento	<p>Il servizio Tirocini è finalizzato a mettere in contatto una Azienda e un tirocinante con l'obiettivo di favorire la crescita professionale attraverso un periodo di formazione in situazione.</p> <p>Tirocini extracurricolari. Il servizio è volto a soddisfare la domanda di tirocinio avanzata dalle imprese sostenendole nella fase di attivazione e di gestione amministrativa.</p> <p>LATO AZIENDA</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'operatore preposto: • informa l'azienda sulla natura del tirocinio, sulle modalità di attivazione e sulla relativa disciplina; • verifica l'esistenza dei requisiti previsti dalla normativa in capo all'azienda ospitante; • Invia l'azienda all'ufficio incrocio d/o di lavoro per assistenza in merito all'individuazione e all'inserimento della richiesta sul portale regionale,



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



	<p>FormazioneLavoro.regione.liguria.it nel caso non sia individuato il tirocinante;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Istruisce la pratica in ordine cronologico di arrivo al CPI; • supporta l'azienda nell'espletamento delle procedure amministrative; redige la convenzione di tirocinio e assiste l'azienda nella stesura del progetto formativo secondo apposito modello regionale; • l'operatore del cpi, una volta ricevute convenzione e progetto formativo compilate in tutte le parti, procede con l'inserimento (caricamento) dei dati sul software dedicato SIL_TOL (Tirocini on line) che, in automatico, assegna un codice alla pratica. • la convenzione e il progetto formativo, elaborati da SIL_TOL, saranno sottoscritti dal Responsabile del CPI, dal soggetto ospitante (Azienda) e dal tirocinante; la documentazione, in originale, sarà trattenuta agli atti del competente Ufficio del CPI • tiene i contatti con il Datore di lavoro e con il tutor aziendale al fine di garantire il buon andamento del tirocinio; • effettua monitoraggi in itinere e a conclusione del tirocinio; • compila, in collaborazione con il tutor del soggetto ospitante, il dossier individuale del tirocinante; • rilascia al tirocinante al termine del tirocinio, sulla base del piano formativo e del dossier individuale, l'attestazione dell'attività svolta • fornisce informazioni e consulenza sulla contrattualistica, incentivi e sgravi all'assunzione <p>LATO LAVORATORE</p> <p>Il servizio, nell'ambito di una consulenza individuale orientativa, supporta la persona interessata alla realizzazione di un tirocinio.</p> <p>In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornisce informazioni sulle caratteristiche, sulla normativa, sulle procedure di attivazione e sulla definizione del progetto di tirocinio. • Verifica l'eventuale possibilità dell'inserimento della persona all'interno di specifici progetti che prevedano tale misura. • Supporta l'utente che si attiva in autonomia sul territorio per individuare un'azienda/ente interessato ad accogliere un tirocinante. Nel caso
--	---



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



	<p>di disponibilità di tirocinio pubblicata su FormazioneLavoro.regione.liguria.it, supporta la persona nella candidatura all'offerta.</p> <p>- Tirocini estivi: Il servizio è volto a promuovere/attivare tirocini durante le vacanze estive a favore di adolescenti/giovani, regolarmente iscritti a un ciclo di studi presso l'Università o istituti scolastici di ogni ordine e grado, con fini orientativi e di addestramento pratico".</p> <p>LATO AZIENDA V. Tirocini extracurricolari</p> <p>LATO LAVORATORE V. Tirocini extracurricolari</p> <p>Tirocini per stranieri extra UE residenti all'estero Normativa di riferimento:</p> <p>Il servizio è volto ad attivare tirocini formativi e di orientamento nell'ambito del territorio regionale a favore di persone straniere residenti in paesi non appartenenti all'Unione Europea al fine di completare un percorso di formazione professionale iniziato nel paese di origine.</p> <p>LATO AZIENDA L'operatore preposto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informa l'azienda sulla natura del tirocinio, sulle modalità di attivazione e sulla relativa disciplina; • verifica l'esistenza dei requisiti previsti dalla normativa in capo all'azienda ospitante; • supporta l'azienda nell'espletamento delle procedure amministrative; redige la convenzione di tirocinio e assiste l'azienda nella stesura del progetto formativo secondo apposito modello regionale; • trasmette la documentazione necessaria (convenzione, piano formativo ed allegati eventualmente previsti) ad ALFA-Liguria per il rilascio del visto regionale; • ricevuto il visto regionale, provvede ad informare il Datore di lavoro che informa il
--	--



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



	<p>lavoratore per la richiesta del visto di ingresso presso il Consolato del paese di provenienza;</p> <ul style="list-style-type: none"> • verifica l'ingresso del tirocinante sul territorio italiano e successivi/conseguenti adempimenti • effettua monitoraggi in itinere e a conclusione del tirocinio <p>LATO LAVORATORE Incontra il lavoratore al suo ingresso in Italia prima dell'inizio del tirocinio per fornire tutte le informazioni relative a diritti/doveri del tirocinante</p> <p>Normativa di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accordo Stato-Regioni del 25.5.2017 sulle Linee Guida in materia di tirocini ai sensi dell'art. 1 co. 34-36 L. 28.6.2012 n. 92 • Disciplina regionale in materia di tirocini extracurricolari approvata con D.G.R. 1186/2017 e s.m.i. • Decreto legislativo 150/2015 • Delibera della Giunta Regionale Liguria 7 n. 287/2017 • Decreto del Ministero del Lavoro n. 4/2018 • Delibera ANPAL n. 19/2018 • Delibera della Giunta Regionale n. 466 del 26/06/2018 - disciplina regionale sui tirocini estivi • Delibera della Giunta Regionale n.471/2015 - tirocini formativi di orientamento a favore di persone straniere residenti in paesi non appartenenti all'Unione europea -combinato disposto dell'art. 27, co. 1, lett. f), del dlgs 286/1998 e dell'art. 40. co. 9, lett. a) e co. 10 del dpr 394/1999"
--	---

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> • Datori di lavoro, pubblici o privati, liberi professionisti, piccoli imprenditori senza dipendenti, con unità operativa ubicata sul territorio regionale • Disoccupati e Occupati anche se beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito. • Tutte le persone che si rivolgono al Centro per l'impiego e che richiedono il servizio.



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale)</i>	<p>Sportello fisico Accesso diretto al servizio presso l'Ufficio preposto</p> <p>Sportello telematico Accesso tramite telefono attraverso il Centralino o direttamente con gli operatori preposti al servizio oppure tramite e-mail scrivendo all'indirizzo del cpi di riferimento o direttamente agli operatori preposti al servizio, o ancora tramite portale incrocio D/O lavoro (per il reperimento di candidati al tirocinio) FormazioneLavoro.regione.liguria.it</p> <p>Vedi recapiti CPI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Modulistica	https://www.regione.liguria.it/homepage/scuola-e-formazione/occupazione/tirocini-extracurricolari/normativa-e-disposizioni.html
Orari di apertura	<p>Orari di apertura al pubblico: Mattina: dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30 Pomeriggio: martedì dalle 14:30 alle 17:00 e giovedì solo su appuntamento</p> <p>Vedi recapiti CPI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Eventuali costi a carico dell'utente	<p>Nessun costo per il servizio reso. E' necessario però applicare una marca da bollo di € 16 (una ogni 4 pagine) sull' originale della convenzione di tirocinio</p>
Informazioni e altri contatti	<p>Vedi recapiti CPI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORE :	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante settimana, anno, periodo di vigenza bando, altro ...)	<p>Si/nO Apertura Ufficio 5gg/7gg</p> <p>SI</p>	Si Da Lunedì a Venerdì Orario di ufficio



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza durante l'orario di lavoro oppure Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio (Sì/No)	Sì/No	Sì
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web	Sì/No	Sì
	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica Disponibilità di molteplici forme di comunicazione	N° canali garantiti: Sportello fisico, telefono, mail, pec	N. 4 canali garantiti: Sportello fisico, telefono, mail, pec
TEMPESTIVITA'			
	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N. massimo di giorni	Max 15 gg dalla presentazione della documentazione completa
TRASPARENZA			
	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	Sì https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html	Sì
	Presenza online della modulistica	Sì/No	Sì
EFFICACIA			
- Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	Sì/No	Sì



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

SERVIZIO EROGATO:

Avviamento ad attività di formazione

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Avviamento ad attività di formazione
<p>Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento</p>	<p>Il servizio si propone di facilitare la definizione degli obiettivi professionali e formativi della persona e di supportarla nella scelta del percorso di apprendimento più adatto da realizzarsi nel mondo della scuola, della formazione professionale e dell'università. Fornisce alla persona gli strumenti per conoscere l'offerta formativa per l'adeguamento delle competenze, la qualificazione e riqualificazione professionale. Informa sulle iniziative formative proposte dal territorio con eventuale rinvio a soggetti erogatori di percorsi formativi di interesse.</p> <p>Nel caso di giovani dai 15 ai 18 anni assiste la persona nell'assolvere il diritto-dovere all'istruzione e alla formazione fino al diciottesimo anno d'età, fornisce sostegno al giovane e alla famiglia sulle scelte scolastiche e formative, con individuazione di un progetto professionale e delle modalità per il suo raggiungimento</p> <p>modalità di svolgimento Colloquio individuale con l'orientatore <i><u>Nel caso di giovani in età 15 - 18 anni</u></i> Primo colloquio con il giovane e un familiare per le informazioni sul servizio e, su autorizzazione del familiare stesso, successivi incontri individuali col giovane per la definizione del progetto formativo</p> <p>durata del colloquio Colloqui individuali: 1 ora circa</p> <p>normativa di riferimento: Decreto legislativo 150/2015 Delibera della Giunta Regionale Liguria 7 n. 287/2017 Decreto del Ministero del Lavoro n. 4/2018</p>



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

Delibera ANPAL n. 19/2018

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO

Destinatari

Disoccupati e Occupati beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito.
Tutte le persone che si rivolgono al Centro per l'impiego e che richiedono il servizio avendo presentato DID.
Occupati in cerca di altra occupazione

MODALITA' DI EROGAZIONE

Modalità di accesso al servizio

(sportello fisico, telematico, multicanale, ..)

Accesso su appuntamento dopo aver effettuato un primo colloquio di orientamento di base e sottoscritto il PSP in cui è stato rilevato il fabbisogno specifico.

Tempi di attesa per l'appuntamento: entro 30 gg lavorativi dalla sottoscrizione del PSP, con priorità per i soggetti beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito (D.Lgs n.150/15)

Sportello fisico

Accesso solo su appuntamento

Sportello telematico

Accesso solo su appuntamento

Centralino CPI Liguri: tel: 010 289 3000
oppure tramite email scrivendo all'indirizzo del cpi di riferimento

Vedi recapiti CPI

<https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html>

Modulistica

È sempre opportuno che la persona presenti questi documenti: documento di identità personale, eventuali cv e documenti relativi alle attività lavorative e formative svolte.

Orari di apertura



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	<p>Su appuntamento nei seguenti orari di apertura al pubblico: Mattina: dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30 Pomeriggio: martedì ore 14:30 - 17:00 e giovedì: ore 14:30 - 17:00</p> <p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente.
Informazioni e altri contatti	<p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE : descrizione	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	<p>Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante settimana, anno, periodo di vigenza bando, altro ...)</p> <p>Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza durante l'orario di lavoro oppure Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio (Sì/No)</p>	<p>Apertura ufficio 5 gg/ 7gg</p> <p>Sì</p>	
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web	Sì (Video colloquio)	Sì



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	<p>N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica</p> <p>Disponibilità di molteplici forme di comunicazione</p>	<p>N° canali garantiti. 5*</p> <p>Sportello fisico, web (video colloquio), telefono, mail*, Pec*</p> <p>Note* <i>Nel caso di mail e Pec solo per la parte relativa alla trasmissione e sottoscrizione di documentazione</i></p>	
TEMPESTIVITA'	<p>Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio</p>	<p>Tempi di attesa per l'appuntamento: entro 30 gg lavorativi dalla sottoscrizione del PSP, con priorità per i soggetti beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito (D.Lgs n.150/15)</p>	
TRASPARENZA	<p>Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento</p>	<p>SI</p> <p>https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguria-cpi.html</p>	SI
	<p>Presenza online della modulistica</p>	-	-
EFFICACIA			
Conformità	<p>Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale</p>	SI	SI



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



SERVIZIO EROGATO:

Eures e Mobilità europea

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Eures e Mobilità europea
Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento	<p>Il servizio, a cura del Referente Eures del Centro per l'Impiego, si propone di favorire la mobilità territoriale e la libera circolazione dei lavoratori nei Paesi dell'Unione Europea, favorire l'incontro domanda/offerta di lavoro attraverso progetti dedicati e una piattaforma web comune a tutti i paesi UE (Portale Eures). Fornisce assistenza personalizzata ai datori di lavoro che ricercano personale in ambito nazionale e in Europa, offrendo un servizio d'incontro D/O nello spazio economico europeo attraverso la pubblicazione degli annunci sul portale Eures, la selezione dei cv, i programmi per la mobilità professionale e la partecipazione agli European Job days (eventi di reclutamento a livello europeo, che mettono in contatto, in loco o online, le persone in cerca di lavoro con i datori di lavoro dei vari paesi europei). Il servizio fornisce inoltre informazioni su dispositivi, progetti e agevolazioni per le assunzioni nell'ambito del mercato europeo del lavoro.</p> <p>modalità di svolgimento colloquio in presenza o telefonico</p> <p>durata 1 ora circa</p> <p>normativa di riferimento: Decreto legislativo 150/2015 Delibera della Giunta Regionale Liguria 7 n. 287/2017 Decreto del Ministero del Lavoro n. 4/2018 Delibera ANPAL n. 19/2018</p>



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



AUTORITA' RESPONSABILE

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Imprese e datori di lavoro

MODALITA' DI EROGAZIONE	
<p>Modalità di accesso al servizio (<i>sportello fisico, telematico, multicanale, ..</i>)</p>	<p>Accesso immediato al servizio direttamente all'ufficio preposto, nell'orario di apertura del centro per l'impiego</p> <p>Sportello fisico IN EMERGENZA COVID accesso solo su appuntamento richiesto tramite email all'indirizzo del cpi di riferimento o contattando direttamente il referente Eures</p> <p>Sportello telematico Accesso diretto tramite telefono: Centralino CPI Liguri: tel: 010 289 3000 oppure tramite email scrivendo all'indirizzo del cpi di riferimento o contattando direttamente il referente Eures <i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Modulistica	-
Orari di apertura	<p>Su appuntamento nei seguenti orari di apertura al pubblico: Mattina: dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30 Pomeriggio: martedì ore 14:30 - 17:00 e giovedì: ore 14:30 - 17:00</p> <p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente.
Informazioni e altri contatti	<p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

--	--

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE : descrizione	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante settimana, anno, periodo di vigenza bando, altro ...) Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza durante l'orario di lavoro oppure Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio (Si/No)	Apertura ufficio 5 gg/ 7gg SI	
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web	SI (Video colloquio)	Si
	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica Disponibilità di molteplici forme di comunicazione	N° canali garantiti. 5* Sportello fisico, web (video colloquio), telefono, mail*, Pec* Note* <i>Nel caso di mail e Pec solo per la parte relativa alla trasmissione e sottoscrizione di documentazione</i>	
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta	Accesso immediato al servizio su richiesta	



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	dell'azienda. Nel caso di pubblicazione annuncio di lavoro max entro 48 ore dalla definizione del fabbisogno rilevato	
TRASPARENZA	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	SI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguria-cpi.html	SI
	Presenza online della modulistica	-	-
EFFICACIA			
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	SI	SI

SERVIZIO EROGATO	Contratti di Formazione e Lavoro (CFL)
-------------------------	--

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Contratti di Formazione e Lavoro (CFL)
Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento	<p>Il servizio consiste nell'attività di autorizzazione P.A. di avvalersi della forma contrattuale flessi attraverso l'attivazione di una prova selettiva.</p> <p>In particolare l'Ufficio preposto del CPI :</p> <p>Riceve tramite PEC il progetto del CFL da parte della P.A</p> <p>Verifica che la P.A. abbia già provveduto ad inviare alla Funzione Pubblica e al competente Ufficio del Cpi la richiesta di eventuale personale collocato in disponibilità pubblica (art. 34 bis D.Lgs. 165/2001)</p> <p>Effettua l'istruttoria del progetto in particolare</p>



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



	<p>verificando la congruità della figura professionale con la tipologia del progetto e relativa durata</p> <p>Predisporre apposito Decreto Dirigenziale di autorizzazione</p> <p>Trasmettere alla P.A. nota di autorizzazione alla stipula, previa prova selettiva, di contratto di Formazione Lavoro.</p> <p>Normativa di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L. n. 863/84, - L. n. 407/90, - L. n. 169/91, - L. n. 451/94 - L.165/2001
--	--

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Pubbliche Amministrazioni

MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale)</i>	<p>Sportello telematico</p> <p>Accesso tramite mail e/o telefono con gli operatori preposti al servizio</p> <p>Accesso tramite PEC</p> <p>Vedi recapiti CPI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Modulistica	Modulo Progetto CFL
Orari di apertura	<p>Orari di ufficio dal lunedì al venerdì Mattino dalle 08:30 alle 12:30</p> <p>Pomeriggio: 14:30 alle 16:30</p> <p>Vedi recapiti CPI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi
Informazioni e altri contatti	<p>Vedi recapiti CPI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI	INDICATORE :	INDICATORE :	STANDARD DI
------------	--------------	--------------	-------------



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

DELLA QUALITA		formula di calcolo	RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio (Sì/No)	(n. giorni apertura ufficio) / (n. giorni tot) % nel periodo Sì/No	100% Da Lunedì a venerdì orario di ufficio Sì
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web	Sì/No	No
	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica	N° canali garantiti: 3	Sportello fisico, telefono, mail/Pec
TEMPESTIVITA'			
	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N. massimo di giorni	Invio alla P.A. dell'autorizzazione entro 30 gg. dalla richiesta
TRASPARENZA			
	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	Sì/No	Sì https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html
	Presenza online della modulistica	No	No
EFFICACIA			
- Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	Sì/No	Sì



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



SERVIZIO EROGATO:

Autoimpiego Creazione d'impresa

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Autoimpiego - Creazione d'impresa
Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento	<p>Il servizio supporta l'utente nello sviluppo e nella valutazione di fattibilità e sostenibilità di un'idea di lavoro autonomo o di un progetto imprenditoriale. Vengono approfondite le attitudini imprenditoriali della persona, approfondite tematiche relative all'analisi dell'idea di business, alle competenze necessarie, al mercato del lavoro, alla redazione del business plan. Nell'ambito del servizio vengono presentati strumenti, procedure, agevolazioni e progetti a supporto dello sviluppo dell'idea imprenditoriale; vengono infine date informazioni su ulteriori soggetti e servizi presenti sul territorio, utili per l'iniziativa di autoimpiego o per l'avvio del progetto di impresa personalizzato.</p> <p>modalità di svolgimento Colloqui individuali o incontri/laboratori a piccoli gruppi (10/15 persone)</p> <p>La prima parte dell'incontro mira a verificare con la persona, anche attraverso test, le attitudini imprenditoriali, a renderla consapevole sia delle reali propensioni individuali all'autoimpiego/creazione d'impresa, sia del processo di sviluppo dell'idea imprenditoriale.</p> <p>Nella seconda parte dell'incontro, vengono approfondite tematiche relative all'analisi dell'idea imprenditoriale, alle competenze necessarie, al mercato del lavoro, alla redazione del business plan anche in riferimento alla propria idea di business, alle opportunità di finanziamento e ai diversi progetti e servizi disponibili sul territorio</p> <p>durata del colloquio Colloqui individuali: min 1 - max 2 ore</p>



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	<p>Laboratori min 2 - max 3 ore</p> <p>normativa di riferimento: Decreto legislativo 150/2015 Delibera della Giunta Regionale Liguria 7 n. 287/2017 Decreto del Ministero del Lavoro n. 4/2018 Delibera ANPAL n. 19/2018</p>
--	---

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
<p>Destinatari</p>	<p>Disoccupati e Occupati beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito. Tutte le persone che si rivolgono al Centro per l'impiego e che richiedono il servizio avendo presentato DID. Occupati in cerca di altra occupazione</p>

MODALITA' DI EROGAZIONE	
<p>Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale, ..)</i></p>	<p>L'attivazione di questi servizi viene concordata con l'orientatore durante il colloquio di presa in carico e al momento della stipula del "Patto di servizio". Al servizio si accede per appuntamento fissato direttamente dall'orientatore di riferimento con tempi di attesa di 15 giorni max dalla sottoscrizione del PSP, e comunque entro tre mesi dalla registrazione al Portale regionale e/o nazionale con priorità per i soggetti beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito (D.Lgs n.150/15)</p> <p>Sportello fisico Accesso solo su appuntamento</p> <p>Sportello telematico Accesso solo su appuntamento</p> <p>Centralino CPI Liguri: tel: 010 289 3000 oppure tramite email scrivendo all'indirizzo del cpi di riferimento</p> <p><i>Vedi recapiti CPI</i></p>



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html
Modulistica	-
Orari di apertura	<p>Su appuntamento nei seguenti orari di apertura al pubblico: Mattina: dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30 Pomeriggio: martedì ore 14:30 - 17:00 e giovedì: ore 14:30 - 17:00</p> <p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente.
Informazioni e altri contatti	<p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE : descrizione	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	<p>Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante settimana, anno, periodo di vigenza bando, altro ...)</p> <p>Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza durante l'orario di lavoro oppure Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio (Sì/No)</p>	<p>Apertura ufficio 5 gg/ 7gg</p> <p>Sì</p>	



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web	SI (Video colloquio)	Si
	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica Disponibilità di molteplici forme di comunicazione	N° canali garantiti. 5* Sportello fisico, web (video colloquio), telefono, mail*, Pec* Note* <i>Nel caso di mail e Pec solo per la parte relativa alla trasmissione e sottoscrizione di documentazione</i>	
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempi di attesa di 15 giorni max dalla sottoscrizione del PSP, e comunque entro tre mesi dalla registrazione al Portale regionale e/o nazionale con priorità per i soggetti beneficiari di prestazioni di sostegno al reddito (D.Lgs n.150/15)	
TRASPARENZA	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	SI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguria-cpi.html	SI
	Presenza online della modulistica	-	-
EFFICACIA			
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	SI	SI



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

SERVIZIO EROGATO:

Servizio Comunicazioni obbligatorie

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Servizio Comunicazioni Obbligatorie
Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento	<p>Per l'utenza: approvazione delle Comunicazioni Obbligatorie di assunzione, proroga, trasformazione e cessazione rimaste in istruttoria. Stampa degli UNILAV.</p> <p>Per le Aziende e gli Enti della Pubblica Amministrazione: Risoluzione di problematiche in merito all'invio delle Comunicazioni Obbligatorie attraverso il portale regionale; accettazione ed evasione delle domande di accreditamento in qualità di soggetti obbligati.</p> <p>Per i Consulenti: gestione e risoluzione delle problematiche di invio delle Comunicazioni Obbligatorie attraverso il portale regionale; consulenza nella redazione e nell'invio dei VarDatori; accettazione ed evasione delle domande di accreditamento in qualità di soggetti delegati; consulenza in merito alla compilazione e all'invio delle Schede di Rilevazione Apprendista.</p> <p>Normativa di riferimento: D.Lgs n. 181 del 2000 – articolo 4 bis Legge n. 296 del 2006 – art. 1 commi dal 1180 al 1185 D.Lgs n. 276 del 2003 – articolo 19 Legge n. 2 del 2009 – articolo 16 bis</p>

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Tutte le tipologie di utenza, aziende, Enti della Pubblica Amministrazione e Consulenti del Lavoro

MODALITA' DI EROGAZIONE



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



AUTORITA' RESPONSABILE

<p>Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale, ..)</i></p>	<p>Per l'utenza e per le Aziende accesso immediato al servizio direttamente allo sportello, nell'orario di apertura del centro per l'impiego, salvo attesa del proprio turno in funzione dell'affluenza. L'accesso avviene tramite chiamata a sportello, a seguito di prenotazione attraverso l'apposito eliminacode. Per i Consulenti del Lavoro accesso su appuntamento.</p> <p><u>Sportello fisico</u> IN EMERGENZA COVID accesso solo su appuntamento richiesto tramite email all'indirizzo del cpi di riferimento</p> <p><u>Sportello telematico</u> Accesso diretto tramite telefono: Centralino CPI Liguri: tel: 010 289 3000 oppure tramite email scrivendo all'indirizzo del cpi di riferimento</p> <p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
<p>Modulistica</p>	<p>La modulistica a disposizione riguarda l'accreditamento al portale delle Comunicazioni Obbligatorie della Regione Liguria e si divide tra quella dedicata ai soggetti obbligati all'invio delle CO e quella dedicata ai soggetti delegati. In entrambi i casi al modulo deve essere allegata una copia di un documento di identità del Legale Rappresentante che chiede l'accreditamento.</p>
<p>Orari di apertura</p>	<p>Orari di apertura al pubblico: Mattina: dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30 Pomeriggio: martedì ore 14:30 - 17:00 e giovedì: solo su appuntamento IN EMERGENZA COVID se in presenza solo su appuntamento</p> <p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
<p>Eventuali costi a carico dell'utente</p>	<p>Non sono previsti costi per l'utente.</p>
<p>Informazioni e altri contatti</p>	<p><i>Vedi recapiti CPI</i></p>



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html
--	---

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE : descrizione	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante settimana, anno, periodo di vigenza bando, altro ...) Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza durante l'orario di lavoro oppure Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio (Sì/No)	Apertura ufficio 5 gg/ 7gg Sì	
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web	Sì	Sì
	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica Disponibilità di molteplici forme di comunicazione	N° canali garantiti. 5 Sportello fisico, web (info sul sito), telefono, mail, PEC	
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N° massimo di giorni (ore, mesi o altro riferimento temporale) <u>Sportello fisico:</u> Per gli utenti e per le Aziende erogazione del servizio immediata salvo attesa del proprio turno in funzione dell'affluenza	



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

		<p>(tempi di attesa secondo l'affluenza max 1 ora) Per i consulenti del lavoro erogazione del servizio su appuntamento. In emergenza Covid tempi di attesa per l'appuntamento in presenza presso l'ufficio max 10 gg</p> <p><u>Sportello telematico:</u> <i>Web e Telefono:</i> Erogazione del servizio immediata <i>Email e Pec:</i> Erogazione del servizio entro 48 ore</p>	
TRASPARENZA	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	SI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html	SI
	Presenza online della modulistica	SI	SI
EFFICACIA			
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	SI	SI



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



SERVIZIO EROGATO:

Marketing e Comunicazione

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Marketing e Comunicazione
Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento	<p>Promuove i servizi dei Centri per l'Impiego. Nell'ambito dei servizi alle imprese, rileva i fabbisogni aziendali, verificandone le necessità formative e/o assunzionali e proponendo servizi mirati che vanno dalla ricerca di personale, alla preselezione, alla consulenza su normativa e agevolazioni all'assunzione.</p> <p>Organizza Recruiting day, seminari, workshop tematici e partecipazioni a saloni ed eventi sul lavoro. Sviluppa collaborazioni e reti territoriali. Elabora materiali informativi e promozionali dei Servizi per l'impiego, Collabora alla redazione e ai contenuti della news letter dei servizi per il lavoro, elabora contenuti per servizi su tv locali, quotidiani, testate online, social network. Gestisce i rapporti con i media.</p> <p>modalità di svolgimento</p> <p>Contatto diretto col referente marketing del Centro per l'impiego ed eventuale appuntamento presso l'ufficio del Centro per l'impiego o presso la sede aziendale.</p> <p>durata</p> <p>1 ora circa</p> <p>normativa di riferimento:</p> <p>Decreto legislativo 150/2015 Delibera della Giunta Regionale Liguria 7 n. 287/2017 Decreto del Ministero del Lavoro n. 4/2018</p>



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Imprese, datori di lavoro, agenzie per il lavoro, consulenti per il lavoro, enti pubblici e privati, associazioni datoriali e sindacali, enti di formazione, media e più in generale tutti i soggetti interessati al servizio che si rivolgono al centro per l'impiego

MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale, ..)</i>	<p>Accesso immediato al servizio direttamente all'ufficio, nell'orario di apertura del centro per l'impiego, salvo attesa del proprio turno in funzione dell'affluenza.</p> <p>Sportello fisico IN EMERGENZA COVID accesso solo su appuntamento richiesto tramite email all'indirizzo del cpi di riferimento</p> <p>Sportello telematico Accesso diretto tramite telefono: Centralino CPI Liguri: tel: 010 289 3000 oppure tramite email scrivendo all'indirizzo del cpi di riferimento</p> <p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Modulistica	--- ---
Orari di apertura	<p>Orari di apertura al pubblico: Mattina: dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30 Pomeriggio: martedì ore 14:30 - 17:00 e giovedì: solo su appuntamento</p> <p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente.



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

Informazioni e altri contatti	<p>Vedi recapiti CPI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
--------------------------------------	---

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE : descrizione	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	<p>Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante settimana, anno, periodo di vigenza bando, altro ...)</p> <p>Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza durante l'orario di lavoro oppure Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio (Si/No)</p>	<p>Apertura ufficio 5 gg/ 7gg</p> <p>SI</p>	
Accessibilità Multicanale	<p>Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web</p>	<p>SI</p>	<p>Si</p>
	<p>N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica</p> <p>Disponibilità di molteplici forme di comunicazione</p>	<p>N° canali garantiti. 5</p> <p>Sportello fisico, web (info sul sito), telefono, mail, Pec</p>	
TEMPESTIVITA'	<p>Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio</p>	<p>N° massimo di giorni (ore, mesi o altro riferimento temporale)</p> <p><u>Sportello fisico:</u></p>	



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

		<p>Erogazione del servizio immediata salvo attesa del proprio turno in funzione dell'affluenza</p> <p>In emergenza Covid tempi di attesa per l'appuntamento in presenza presso l'ufficio max 24ore</p> <p><u>Sportello telematico:</u></p> <p><i>Web e Telefono:</i> Erogazione del servizio immediata</p> <p><i>Email e Pec:</i> Erogazione del servizio entro max 24 ore</p>	
TRASPARENZA	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	SI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html	SI
	Presenza online della modulistica	SI	SI
EFFICACIA			
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	SI	SI



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

SERVIZIO EROGATO:

Accoglienza, informazione, consulenza alle imprese

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Accoglienza, informazione, consulenza alle imprese
Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento	<p>Servizio erogato: Accoglienza azienda Presenza in carico del bisogno di tipo informativo sul panorama contratti e agevolazioni contributive previste dalla vigente legislazione in materia e da progetti a carattere nazionale e regionale; Illustrazione dei possibili contratti attivabili, anche di tipo formativo, quali apprendistato o attivazione di tirocini; Stabilire la tipologia di contratto più adatto allo specifico contesto rispetto alle specifiche esigenze aziendali; Informazioni riguardanti ogni tipo di adempimento relativo alle comunicazioni obbligatorie.</p> <p>Durata servizio Da 15 a 30 minuti a seconda della complessità delle informazioni richieste</p> <p>Normativa di riferimento Decreto Legislativo 150/2015 Delibera di Giunta Regionale Liguria 287/2017 Decreto del Ministero del Lavoro 4/2018</p>

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Aziende, consulenti e studi professionali, associazioni di categoria

MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale, ..)	Sportello fisico



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	<p>Accesso diretto al servizio presso l'Ufficio preposto</p> <p>Sportello telematico Accesso tramite telefono attraverso il Centralino (che smista la telefonata) o direttamente con gli operatori preposti al servizio Oppure tramite e-mail scrivendo all'indirizzo del cpi di riferimento o direttamente agli operatori preposti al servizio</p> <p>Vedi recapiti CPI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguria-cpi.html</p>
Modulistica	Non prevista
Orari di apertura	<p>Orari di apertura al pubblico: Mattina: dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30 Pomeriggio: martedì dalle 14:30 alle 17:00 e giovedì solo su appuntamento</p> <p>Vedi recapiti CPI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguria-cpi.html</p>
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente.
Informazioni e altri contatti	<p>Vedi recapiti CPI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguria-cpi.html</p>

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE : descrizione	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

Accessibilità Fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante settimana, anno, periodo di vigenza bando, altro ...) Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza durante l'orario di lavoro oppure Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio (Sì/No)	Apertura Ufficio 5gg/7gg Sì Sì	
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web	Sì	Sì
	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica Disponibilità di molteplici forme di comunicazione	N° canali garantiti: 3 Sportello fisico, telefono, mail	
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N° massimo di giorni (ore, mesi o altro riferimento temporale) <u>Sportello fisico:</u> Erogazione del servizio immediata salvo attesa del proprio turno <u>Sportello telematico:</u> -telefono: erogazione immediata -e-mail: erogazione del servizio entro 48 ore	
TRASPARENZA	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	Sì https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguria-cpi.html	Sì
	Presenza online della modulistica	Modulistica non richiesta	Sì
EFFICACIA			



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	SI	SI
------------	---	----	----



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

SERVIZIO EROGATO:	Avviamento a Selezione nella Pubblica Amministrazione (art. 16 L.56/87)
--------------------------	---

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Avviamento a Selezione nella Pubblica Amministrazione (art. 16 L.56/87)
Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento	<p>Gestisce le procedure per l'avviamento a selezione presso le pubbliche amministrazioni di personale per l'assunzione del quale è necessario il solo requisito della scuola dell'obbligo, fatti salvi gli ulteriori requisiti per specifiche professionalità. Fornisce informazioni e raccoglie le candidature sui bandi attivi disponibili.</p> <p>Procede alla formulazione della graduatoria Pubblica la graduatoria sul sito regionale</p> <p>Avvia i lavoratori aventi diritto alla selezione presso gli enti</p> <p>modalità di svolgimento Pubblicazione del bando sul sito Raccolta delle candidature Verifica dei requisiti dei candidati Formulazione e approvazione graduatoria con Decreto del Dirigente Invio all'ente della graduatoria</p> <p>durata Tempistica definita dalla Delibera N.859/2004</p> <p>normativa di riferimento: Decreto legislativo 150/2015 Delibera della Giunta Regionale Liguria 7 n. 287/2017 Delibera n. 859/2004 della Regione Liguria</p>
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Amministrazioni pubbliche ed Enti pubblici non economici che richiedono l'attivazione della procedura



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

	Utenti che, in possesso dei requisiti previsti dal bando pubblicato, si rivolgono al Centro per l'impiego per adesione
--	--

MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale)</i>	<p>Accesso al servizio direttamente allo sportello, nell'orario di apertura del centro per l'impiego</p> <p>IN EMERGENZA COVID i lavoratori interessati al bando possono aderire inviando la domanda tramite PEC e solo se impossibilitati possono, previo appuntamento, rivolgersi direttamente allo sportello (modalità soggette a modifiche tenuto conto delle indicazioni dettate dai DPCM emanati in materia di prevenzione Covid)</p> <p>Gli interessati possono ricevere informazioni telefonando ai cpi di competenza (Centralino CPI Liguri: tel: 010 289 3000) oppure tramite email scrivendo all'indirizzo del cpi di riferimento</p> <p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Modulistica	<p>Allegata al bando di riferimento https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi/servizi-alla-persona-lavoro/chiamate-pubbliche-cosa-sono-come-aderire/requisiti-accesso-chiamate-pubbliche.html</p>
Orari di apertura	<p>Orari di apertura al pubblico: Mattina: dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30 IN EMERGENZA COVID se in presenza solo su appuntamento</p> <p>Vedi recapiti CPI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente.
Informazioni e altri contatti	<p><i>Vedi recapiti CPI</i> https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi.html</p>

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORE :	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
---------------------------------	---------------------	--	--------------------------------



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico (durante settimana, anno, periodo di vigenza bando, altro ...) Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio (Si/No)	(n. giorni apertura ufficio) /(n. giorni tot) % nel periodo Si/no	Apertura ufficio 5 gg/ 7gg Da lunedì a venerdì 8,30-12,30 e comunque limitatamente alle giornate di chiamata indicate nel bando A seguito emergenza Covid, al momento, l'accesso diretto ai CPI è previsto solo previo appuntamento SI
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente on line	Si/No	Si
	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica	N canale garantiti. Elencarli.	N°2 canali garantiti. Sportello fisico, Pec
TEMPESTIVITA'			
	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N° massimo di giorni (ore, mesi o altro riferimento temporale)	<u>Datore di lavoro Pubblico:</u> 45 gg. dalla pubblicazione bando(Lista avviamento) <u>Lavoratori:</u> 35 gg. dalla pubblicazione del bando (pubblicazione della graduatoria)
TRASPARENZA			
	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	si/no Inserire il link alla pagina	SI https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguria-cpi.html
	Presenza online della modulistica	Si/No	Si
EFFICACIA			
- Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	Si/No	Si



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

SERVIZIO EROGATO:	Avviamento a selezione presso P.A. riservato alle persone con disabilità o appartenenti alle categorie protette
--------------------------	---

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Avviamento a selezione presso P.A. riservato alle persone con disabilità o appartenenti alle categorie protette.
Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento	<p>Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento</p> <p>Procedura di chiamata numerica degli iscritti nelle liste del Collocamento Mirato ai sensi della L.68/99 presso le Pubbliche Amministrazioni. La chiamata è rivolta a categorie e profili per cui è richiesto il solo requisito della scuola dell'obbligo.</p> <p>Modalità di svolgimento:</p> <p>Gli Uffici redigono un Avviso pubblico nel rispetto delle richieste pervenute da parte della Pubblica Amministrazione che deve procedere con l'assunzione;</p> <p>l'Avviso indica i requisiti che devono essere posseduti dai candidati, le date di svolgimento della procedura e le modalità per effettuare la candidatura.</p> <p>L'Avviso viene pubblicato sul sito di Regione Liguria nella sezione dedicata. Nei giorni indicati si procede alla raccolta delle adesioni che può avvenire tramite utilizzo di posta elettronica certificata esclusivamente all'indirizzo PEC specificato nell'Avviso.</p> <p>L'Avviso può prevedere eventualmente l'invio della candidatura tramite raccomandata o eventualmente, se possibile, anche la consegna a mano presso gli uffici.</p> <p>La domanda deve essere redatta su apposito modulo scaricabile dal sito regionale e deve avere allegata tutta la documentazione prevista all'Avviso per la partecipazione alla chiamata. L'adesione,</p>



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



	<p>qualunque sia la modalità prescelta, per essere considerata valida, deve essere inviata nelle giornate indicate nell'Avviso pubblico. Decorsi i termini di presentazione delle candidature, gli Uffici provvedono con l'istruttoria delle domande presentate e verificano la presenza dei requisiti richiesti e della documentazione prevista.</p> <p>Terminata la fase istruttoria, in base alla normativa vigente, gli Uffici provvedono alla redazione della graduatoria. I candidati vengono avviati a selezione presso la Pubblica Amministrazione richiedente secondo l'ordine di graduatoria. È a carico dell'Amministrazione richiedente accertare l'idoneità del candidato alle mansioni richieste.</p> <p>Normativa di riferimento: Art.7 co.2 della L.68/99; Art.2, 9° comma, L.191/98; Decreto del presidente della Repubblica 18 giugno 1997, n.246; DGR 91/2002; Decreto Legislativo 151/2015</p>
--	--

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Sono Beneficiari del servizio le Pubbliche Amministrazioni che devono assumere personale per le categorie ed i profili per cui è richiesto il solo requisito dell'assolvimento dell'obbligo scolastico. Sono destinatari del servizio i lavoratori iscritti al collocamento Mirato ai sensi della legge 68/99.

MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale)</i>	L'adesione alla chiamata può avvenire tramite utilizzo di posta elettronica certificata esclusivamente all'indirizzo PEC specificato nell'Avviso. L'Avviso può inoltre prevedere l'invio della candidatura tramite raccomandata o eventualmente, se possibile, anche la consegna a mano presso gli Uffici. L'adesione deve pervenire nei giorni indicati dall'Avviso indipendentemente dalla modalità di adesione.
Modulistica	Il modulo di adesione è scaricabile sul sito di Regione Liguria nell'apposita sezione dedicata alle chiamate pubbliche dell'ambito territoriale



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	<p>competente. Il modulo deve essere firmato digitalmente o in forma autografa (allegando fotocopia di un documento valido di identità). Gli utenti con nazionalità extraUE devono allegare anche copia del permesso di soggiorno di lunga durata in corso di validità e copia della dichiarazione di valore del titolo di studio (scuola dell'obbligo). Se l'utente dovesse rientrare in una delle categorie di "riservatari" indicata nel bando dovrà compilare, oltre il precedente modulo anche quello specifico dedicato ai riservatari reperibile con le stesse modalità sopra indicate. In ogni caso, l'utente deve seguire quanto previsto dall'Avviso.</p>
Orari di apertura	Vale quanto previsto dai singoli Avvisi Pubblici
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente.
Informazioni e altri contatti	<p>Recapito telefonico degli Uffici: Collocamento Mirato Genova: 010 2893103 Collocamento Mirato La Spezia: 0102893444 Collocamento Mirato Savona: 010 2893513 Collocamento Mirato Imperia: 0102893620/0102893621</p> <p>Indirizzi PEC: Genova: mirato.ge@cert.regione.liguria.it La Spezia: mirato.sp@cert.regione.liguria.it Savona: mirato.sv@cert.regione.liguria.it Imperia: mirato.im@cert.regione.liguria.it Indirizzi di posta elettronica: Genova: collocamentomirato.ge@regione.liguria.it La Spezia: collocamentomirato.sp@regione.liguria.it Savona: cinzia.caruggi@regione.liguria.it alice.faroppa@regione.liguria.it Imperia: michela.furno@regione.liguria.it; fabrizio.santocchini@regione.liguria.it</p>

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORE :	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza durante l'orario di lavoro	% ore accessibilità /ore lavoro	100% È possibile fissare un appuntamento oricevere informazionisia



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio (Sì/No)	Sì/No	telefoniche che tramite mail durante le 36 ore settimanali standard di presenza in ufficio. Sì
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web	Sì/No	Sì
	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica	N° canali garantiti	Sì veda quanto indicato dall'Avviso pubblico.
TEMPESTIVITA'			
	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N massimo di giorni	40 giorni
TRASPARENZA			
	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	Sì/No	Sì https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi/servizi-alle-aziende-collocamento-mirato/modulistica-collocamento-mirato.html
	Presenza online della modulistica	Sì/No	Sì
EFFICACIA			
- Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	Sì/No	Sì



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



AUTORITA' RESPONSABILE

SERVIZIO EROGATO:	<p>Iscrizione al servizio di collocamento mirato</p> <p>di cui alla Legge 68/99 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili"</p>
--------------------------	---

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Iscrizione nelle liste di cui alla Legge 12 marzo 1999 n. 68 e ss. mm. ii. "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" dei soggetti in possesso dei requisiti di cui all'articolo 1 c.1 e di quelli appartenenti alle categorie protette di cui all'articolo 18 c. 2
Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento	L'iscrizione nelle liste di cui alla L. 68/99, dei soggetti disabili di cui all'articolo 1 c.1 e di quelli appartenenti alle categorie protette di cui all'articolo 18 c. 2, è la premessa necessaria per effettuare l'inserimento ed il reinserimento lavorativo degli stessi secondo i principi di compatibilità e adeguatezza previsti dalla legge

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	<p>Destinatari Ai sensi dell'art. 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • invalidi civili • invalidi del lavoro • persone non vedenti • persone non udenti • invalidi di guerra, invalidi civili di guerra, invalidi per servizio • vittime del terrorismo e della criminalità organizzata o del dovere e equiparati <p>Ai sensi dell'art.18 comma 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orfani/coniugi superstiti di caduti in servizio • Orfani/coniugi superstiti di caduti sul lavoro • Orfani/coniugi superstiti di guerra



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



	<ul style="list-style-type: none"> • Equiparati orfani di caduti in guerra/servizio • Equiparati agli orfani di caduti sul lavoro • Familiari delle vittime del terrorismo, della criminalità organizzata e del dovere • Familiari di superstiti riconosciuti vittime del terrorismo, della criminalità organizzata e del dovere • Profughi • Collaboratori di giustizia • Orfani di crimini domestici • Orfani di Rigopiano • Sanitari vittime del Covid19 e loro familiari • Care leavers
--	---

MODALITA' DI EROGAZIONE	
<p>Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale)</i></p>	<p>Il servizio può essere erogato in presenza esclusivamente previo appuntamento da concordare via telefono o via mail ai riferimenti di seguito riportati ovvero a distanza tramite scambio della documentazione prevista a mezzo PEC o posta elettronica. I lavoratori devono contattare la sede territoriale di propria competenza.</p> <p>Indirizzi PEC:</p> <p>Genova: mirato.ge@cert.regione.liguria.it La Spezia: mirato.sp@cert.regione.liguria.it Savona: mirato.sv@cert.regione.liguria.it Imperia: mirato.im@cert.regione.liguria.it</p> <p>Indirizzi di posta elettronica: Genova: collocamentomirato.ge@regione.liguria.it La Spezia: collocamentomirato.sp@regione.liguria.it Savona: cinzia.caruggi@regione.liguria.it alice.faroppa@regione.liguria.it Imperia: michela.furno@regione.liguria.it; fabrizio.santocchini@regione.liguria.it</p>
<p>Modulistica</p>	<p>La richiesta di iscrizione/reiscrizione/trasferimento si effettua attraverso la compilazione di apposita modulistica. In caso di erogazione del servizio con modalità a distanza la documentazione deve essere inviata all'Ufficio per il Collocamento mirato competente per territorio, preferibilmente a mezzo PEC.</p>



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	<p>Alla richiesta devono essere allegati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il modulo per la privacy (All. B) in pdf e firmato; • la documentazione sanitaria (ove richiesta); • il documento d'identità in corso di validità codice fiscale
Orari di apertura	Gli Uffici per il Collocamento Mirato ricevono su appuntamento in orario da concordare.
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi a carico dell'utente
Informazioni e altri contatti	<p>Recapito telefonico degli uffici: Collocamento Mirato Genova: 010 2893103 Collocamento Mirato La Spezia: 0102893444 Collocamento Mirato Savona: 010 2893513 Collocamento Mirato Imperia: 0102893620/0102893621</p>

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORE :	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza su appuntamento	% ore accessibilità /ore lavoro	100% È possibile fissare un appuntamento o ricevere informazioni sia telefoniche che tramite posta elettronica durante le 36 ore settimanali standard di presenza in ufficio
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente on line	Sì/No	Sì
	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica	N. di canali garantiti:4	Posta certificata, posta elettronica, contatto telefonico, posta cartacea
TEMPESTIVITA'			
	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo massimo di risposta	30 giorni
TRASPARENZA			



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



AUTORITA' RESPONSABILE

	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	Sì/No	Sì https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi/servizi-alle-aziende-collocamento-mirato/modulistica-collocamento-mirato.html
	Presenza online della modulistica	Sì/No	Sì https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi/collocamento-mirato/procedure-requisiti-collocamento-mirato.html
EFFICACIA			
- Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	Sì/No	Sì



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

SERVIZIO EROGATO:	Collocamento Mirato Stipula di convenzioni ex art. 11 L.68/99
--------------------------	---

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Stipula di convenzioni di programma e di integrazione lavorativa delle persone con disabilità (art.11 legge 68/99)
Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento	<p>Le convenzioni di programma e di integrazione lavorativa sono strumenti previsti dall'art. 11 della legge 68/99. Sono stipulate tra l'Ufficio competente per il collocamento mirato e l'azienda che deve assumere persone con disabilità, o perché ne ha l'obbligo o perché desidera farlo.</p> <p>Le convenzioni di programma (art.11, comma 1 e 2) consentono soprattutto di pianificare le assunzioni, stabilendo le scadenze temporali in cui saranno effettuate e le modalità delle assunzioni stesse; possono prevedere l'attivazione di tirocini formativi, la stipula di contratti a termine, la possibilità di periodi di prova più lunghi di quelli previsti dal contratto collettivo di lavoro.</p> <p>Le convenzioni d'integrazione lavorativa (art.11, commi 4 e 7) - sono destinate a persone particolarmente fragili e di difficile inserimento lavorativo; oltre a quanto previsto dalle convenzioni di programma, in queste convenzioni devono essere indicate le mansioni attribuite alla persona, il progetto di inserimento e le forme di tutoraggio e sostegno messe in atto. E' possibile, all'interno di tali convenzioni, proporre la deroga ai limiti di età e di durata dei contratti di Apprendistato e Formazione/lavoro</p> <p>Dal momento della stipula di una convenzione ai sensi dell'art. 11 della legge 68/99 l'azienda è considerata in regola con la legge; lo rimane se rispetta le scadenze del piano concordato.</p>



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO

Destinatari	<p>Aziende pubbliche e private del territorio che, ai sensi della L.68/99, presentano scoperture di lavoratori disabili in organico.</p> <p>Tali convenzioni possono essere stipulate anche con datori di lavoro non soggetti agli obblighi occupazionali previsti dalla sopraccitata normativa.</p>
--------------------	--

MODALITA' DI EROGAZIONE

<p>Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale)</i></p>	<p>I soggetti interessati ad attivare il servizio possono contattare gli Uffici territorialmente competenti utilizzando i seguenti indirizzi:</p> <p>Indirizzi PEC:</p> <p>Genova: mirato.ge@cert.regione.liguria.it La Spezia: mirato.sp@cert.regione.liguria.it Savona: mirato.sv@cert.regione.liguria.it Imperia: mirato.im@cert.regione.liguria.it</p> <p>Indirizzi di posta elettronica: Genova: collocamentomirato.ge@regione.liguria.it La Spezia: collocamentomirato.sp@regione.liguria.it Savona: cinzia.caruggi@regione.liguria.it alice.faroppa@regione.liguria.it Imperia: michela.furno@regione.liguria.it; fabrizio.santocchini@regione.liguria.it</p>
Modulistica	<p>La richiesta di convenzione, firmata dal legale rappresentante, deve essere trasmessa tramite PEC agli Uffici territorialmente competenti su carta intestata dell'azienda</p>
Orari di apertura	<p>Gli Uffici per il collocamento mirato ricevono su appuntamento, in orario da concordare all'interno delle 36 ore di apertura settimanale degli uffici.</p>
Eventuali costi a carico dell'utente	<p>A carico dell'azienda richiedente sono previsti i costi relativi all'apposizione della marca da bollo sulla convenzione.</p>
Informazioni e altri contatti	<p>Recapito telefonico degli uffici:</p> <p>Collocamento Mirato Genova: 010 2893103 Collocamento Mirato La Spezia: 0102893444 Collocamento Mirato Savona: 010 2893513 Collocamento Mirato Imperia: 0102893620/0102893621</p>

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORE :	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza su appuntamento	% ore accessibilità /ore lavoro	100% È possibile prendere un appuntamento o ricevere informazioni telefoniche o attraverso l'invio di mail durante le 36 ore settimanali standard di presenza in ufficio.
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web	Sì/No	No È possibile, una volta concordati i contenuti della convenzione, scambiarsi il testo per le firme, completo di marca da bollo 16 € in originale, tramite raccomandata a/r, posta elettronica certificata o consegna a mano previo appuntamento.
TEMPESTIVITA'			
	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo massimo di risposta	30 giorni
TRASPARENZA			
	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	Sì/No	Sì
	Presenza online della modulistica	Sì/No	Sì https://www.regione.liguria.it/components/com_publiccompetitions/includes/download.php?id=37488:aziende-convenzione-



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



			inserimento.pdf
EFFICACIA			
- Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	Sì/No	Sì



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



AUTORITA' RESPONSABILE

SERVIZIO EROGATO:	Collocamento Mirato Rilascio di attestazione di ottemperanza agli obblighi di cui alla Legge 12 marzo 1999 n.68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili"
--------------------------	---

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Rilascio di attestazione di ottemperanza agli obblighi di cui alla Legge 12 marzo 1999 n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili"
Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento	Ai sensi della legge 68/99, le stazioni appaltanti richiedono all'Ufficio di attestare il rispetto dell'obbligo di assunzione di persone con disabilità e categorie protette, delle aziende che partecipano alle gare. La normativa di riferimento è sia l'art. 17 della Legge 12 marzo 1999 n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili", sia il D. lgs 18 aprile 2016, n. 50 (Codice degli appalti).

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Stazioni appaltanti che gestiscono gare pubbliche per l'affidamento di lavori e servizi ai sensi D. lgs 18 aprile 2016, n. 50 (Codice degli appalti)

MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale)</i>	Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale, ..) La richiesta di attestazione deve essere inviata dalla Stazione appaltante preferibilmente via PEC. Di seguito di i riferimenti degli Uffici suddivisi per territorio Indirizzi PEC:



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



AUTORITA' RESPONSABILE

	<p>Genova: mirato.ge@cert.regione.liguria.it La Spezia: mirato.sp@cert.regione.liguria.it Savona: mirato.sv@cert.regione.liguria.it Imperia: mirato.im@cert.regione.liguria.it</p> <p>Indirizzi di posta elettronica: Genova: collocamentomirato.ge@regione.liguria.it La Spezia: collocamentomirato.sp@regione.liguria.it Savona: cinzia.caruggi@regione.liguria.it alice.faroppa@regione.liguria.it Imperia: michela.furno@regione.liguria.it; fabrizio.santocchini@regione.liguria.it</p>
Modulistica	La richiesta di attestazione deve essere trasmessa, preferibilmente tramite PEC, su carta intestata della Stazione appaltante.
Orari di apertura	Gli Uffici per il collocamento mirato ricevono su appuntamento, in orario da concordare all'interno delle 36 ore di apertura settimanale degli uffici.
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente.
Informazioni e altri contatti	<p>Recapito telefonico degli uffici:</p> <p>Collocamento Mirato Genova: 010 2893110 Collocamento Mirato La Spezia: 0102893444 Collocamento Mirato Savona: 010 2893513 Collocamento Mirato Imperia: 0102893620/0102893621</p>

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORE :	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza durante l'orario di lavoro e su appuntamento. Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio su appuntamento	% ore accessibilità /ore lavoro	100% È possibile prendere un appuntamento o ricevere informazioni telefoniche o attraverso l'utilizzo della posta elettronica durante le 36 ore settimanali standard di presenza in ufficio.
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web	Sì/No	Sì



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica	N° canali garantiti: 4	Posta certificata, posta elettronica, contatto telefonico, posta cartacea
TEMPESTIVITA'			
	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo massimo di risposta	30 giorni
TRASPARENZA			
	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	Sì/No	Sì https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi/servizi-alle-aziende-collocamento-mirato/modulistica-collocamento-mirato.html
	Presenza online della modulistica		
EFFICACIA			
- Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	Sì/No	Sì



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



AUTORITA' RESPONSABILE

SERVIZIO EROGATO:	Collocamento Mirato Rilascio di Autorizzazione al computo nella quota di riserva di cui alla Legge 12 marzo 1999 n.68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili"
--------------------------	---

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Rilascio di autorizzazione al computo ai sensi della Legge 12 marzo 1999 n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" di persone con disabilità assunte con procedura ordinaria, o diventate disabili in costanza di rapporto di lavoro
Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento	<p>Le aziende pubbliche e private possono richiedere all'Ufficio la computabilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - persone che erano già disabili al momento dell'assunzione e sono state assunte con procedura ordinaria - persone che sono diventate disabili in costanza di rapporto di lavoro. <p>L'obiettivo è quello di supportare le aziende nel computare i lavoratori nella quota di riserva obbligatoria e di estendere loro le tutele della legge 68/99.</p> <p>La normativa di riferimento è sia l'art. 4 comma 4 della Legge 12 marzo 1999 n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili", sia l'art. 4 del d.lgs 151/2015</p>

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Aziende private e pubbliche in obbligo e non in obbligo ai sensi della Legge 12 marzo 1999 n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili"



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale)</i>	<p>La richiesta di autorizzazione al computo deve essere inviata dai soggetti interessati preferibilmente via PEC.</p> <p>Di seguito di i riferimenti degli Uffici suddivisi per territorio</p> <p>Indirizzi PEC:</p> <p>Genova: mirato.ge@cert.regione.liguria.it La Spezia: mirato.sp@cert.regione.liguria.it Savona: mirato.sv@cert.regione.liguria.it Imperia: mirato.im@cert.regione.liguria.it</p> <p>Indirizzi di posta elettronica: Genova: collocamentomirato.ge@regione.liguria.it La Spezia: collocamentomirato.sp@regione.liguria.it Savona: cinzia.caruggi@regione.liguria.it alice.faroppa@regione.liguria.it Imperia: michela.furno@regione.liguria.it; fabrizio.santocchini@regione.liguria.it</p>
Modulistica	La richiesta di autorizzazione al computo va trasmessa, preferibilmente tramite PEC, utilizzando il modulo pubblicato sul sito di Regione Liguria
Orari di apertura	Gli Uffici per il collocamento mirato ricevono su appuntamento, in orario da concordare all'interno delle 36 ore di apertura settimanale degli uffici
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente.
Informazioni e altri contatti	<p>Recapito telefonico degli uffici:</p> <p>Collocamento Mirato Genova: 010 2893104 Collocamento Mirato La Spezia: 0102893444 Collocamento Mirato Savona: 010 2893513 Collocamento Mirato Imperia: 0102893620/0102893621</p>

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORE :	INDICATORE :	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza durante l'orario di lavoro	% ore accessibilità /ore lavoro	100% È possibile prendere un appuntamento o ricevere informazioni telefoniche o attraverso l'utilizzo della posta elettronica
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio	Si/no	Sì



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	completamente via web		
	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica	N° canali garantiti: 4	Posta elettronica certificata e no, accesso telefonico, accesso in presenza su appuntamento
TEMPESTIVITA'			
	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo massimo di risposta	60 giorni
TRASPARENZA			
	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	Si/No	Si https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi/servizi-alle-aziende-collocamento-mirato/modulistica-collocamento-mirato.html
	Presenza online della modulistica	Si/No	Si https://www.regione.liguria.it/component/publiccompetitions/document/34104.html?view=document&id=34104:richiesta-autorizzazione-computo&Itemid=5464
EFFICACIA			
- Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	Si/No	Sì



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



AUTORITA' RESPONSABILE

SERVIZIO EROGATO:	Collocamento Mirato Riconoscimento di esonero parziale rispetto agli obblighi di cui alla Legge 12 marzo 1999 n.68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili"
--------------------------	--

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Riconoscimento di esonero parziale rispetto agli obblighi di cui alla Legge 12 marzo 1999 n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili"
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Aziende private in obbligo di assunzione ai sensi della legge 68/99. L'esonero parziale può essere concesso nella misura percentuale massima del 60% della quota di riserva; tale percentuale può essere elevata all'80% per i datori di lavoro operanti nel settore del trasporto, della sicurezza e della vigilanza.
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale)</i>	Indirizzi PEC: Genova: mirato.ge@cert.regione.liguria.it La Spezia: mirato.sp@cert.regione.liguria.it Savona: mirato.sv@cert.regione.liguria.it Imperia: mirato.im@cert.regione.liguria.it Indirizzi di posta elettronica: Genova: collocamentomirato.ge@regione.liguria.it La Spezia: collocamentomirato.sp@regione.liguria.it Savona: cinzia.caruggi@regione.liguria.it alice.faroppa@regione.liguria.it Imperia: michela.furno@regione.liguria.it; fabrizio.santocchini@regione.liguria.it
Modulistica	La richiesta di esonero deve essere trasmessa, preferibilmente tramite PEC e sulla modulistica



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



AUTORITA' RESPONSABILE

	<p>specifica scaricabile dal sito regionale all'Ufficio per il Collocamento mirato del territorio dove ha sede l'impresa.</p> <p>La domanda di esonero che interessa più unità produttive, dislocate in diverse province, è presentata al Servizio della provincia in cui il datore di lavoro ha la sede legale. L'ufficio provvede al suo inoltro presso i servizi competenti per ciascuna unità operativa interessata; viene emanato un decreto di autorizzazione nel quale vengono specificate le autorizzazioni concesse ad ogni unità produttiva.</p>
Orari di apertura	Gli Uffici per il collocamento mirato ricevono su appuntamento in orario da concordare
Eventuali costi a carico dell'utente	<p>Secondo quanto stabilito dalla DGR 370/2019, sono previsti a carico delle aziende oneri per effettuare l'istruttoria dell'istanza di esonero:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prima istanza completa: € 200,00; 2. richiesta dell'esonero per un anno successivo: € 100,00 per ogni anno. <p>Il contributo per l'esonero da versare sul fondo regionale per l'occupazione dei disabili è pari a € 30,64 per ciascun lavoratore disabile non occupato e per ogni giorno lavorativo.</p> <p>A carico dell'azienda richiedente sono inoltre previsti i costi relativi all'apposizione della marca da bollo sulla convenzione.</p>
Informazioni e altri contatti	<p>Recapito telefonico degli uffici:</p> <p>Collocamento Mirato Genova: 010 2893103 Collocamento Mirato La Spezia: 0102893444 Collocamento Mirato Savona: 010 2893513 Collocamento Mirato Imperia: 0102893620/0102893621</p>

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORE :	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza su appuntamento Possibilità di richiedere informazioni in orario di	% ore accessibilità /ore lavoro	100% È possibile prendere un appuntamento o ricevere informazioni telefoniche o attraverso l'utilizzo di posta elettronica durante le 36



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	ufficio su appuntamento		ore settimanali standard di presenza in ufficio
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web	Sì/No	Sì
	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica	N. di canali garantiti:4	Posta certificata, posta elettronica, contatto telefonico, posta cartacea
TEMPESTIVITA'			
	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo massimo di risposta	120 giorni dal ricevimento dell'istanza
TRASPARENZA			
	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	Sì/No	Sì https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguri-cpi/servizi-alle-aziende-collocamento-mirato/modulistica-collocamento-mirato.html
	Presenza online della modulistica	Sì/No	Sì https://www.regione.liguria.it/component/publiccompetitions/document/33257.html?view=document&id=33257:esonero-parziale-obbligo-assunzione&Itemid=5462
EFFICACIA			
- Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	Sì/No	Sì



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

SERVIZIO EROGATO:	Collocamento Mirato Rilascio Nulla Osta all'assunzione ai sensi della Legge 12 marzo 1999 n.68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili"
--------------------------	---

Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Rilascio di Nulla Osta all'assunzione ai sensi della Legge 12 marzo 1999 n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili"
Descrizione e oggetto del servizio erogato, inclusa la normativa di riferimento	Le aziende pubbliche e private richiedono all'Ufficio il Nulla Osta all'assunzione delle persone appartenenti alle categorie di cui all'art. 1 e all'art 18 della Legge 68/99, prima di effettuare l'assunzione. Tale nulla osta serve ad attestare la regolarità dell'iter seguito nell'individuazione delle persone e il fatto che le stesse fossero regolarmente iscritte al collocamento mirato al momento dell'assunzione. La normativa di riferimento è la legge 12 marzo 1999 n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" e ss. mm. ii.

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Aziende private e pubbliche in obbligo e non in obbligo ai sensi della Legge 12 marzo 1999 n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili"

MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio <i>(sportello fisico, telematico, multicanale)</i>	La richiesta di Nulla Osta deve essere inviata dai soggetti interessati preferibilmente via PEC. Di seguito di i riferimenti degli Uffici suddivisi per territorio:Indirizzi PEC: Genova: mirato.ge@cert.regione.liguria.it La Spezia: mirato.sp@cert.regione.liguria.it Savona: mirato.sv@cert.regione.liguria.it Imperia: mirato.im@cert.regione.liguria.it Indirizzi di posta elettronica:



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

	Genova: collocamentomirato.ge@regione.liguria.it La Spezia: collocamentomirato.sp@regione.liguria.it Savona: cinzia.caruggi@regione.liguria.it ; alice.faroppa@regione.liguria.it Imperia: michela.furno@regione.liguria.it ; fabrizio.santocchini@regione.liguria.it
Modulistica	La richiesta di Nulla Osta va trasmessa, preferibilmente tramite PEC, utilizzando il modulo specifico che è scaricabile dal sito di Regione Liguria.
Orari di apertura	Gli Uffici per il collocamento mirato ricevono su appuntamento, in orario da concordare all'interno delle 36 ore di apertura settimanale degli uffici.
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente
Informazioni e altri contatti	Recapito telefonico degli uffici: Collocamento Mirato Genova: 010 2893110 Collocamento Mirato La Spezia: 0102893444 Collocamento Mirato Savona: 010 2893513 Collocamento Mirato Imperia: 0102893620/0102893621

Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORE :	INDICATORE : formula di calcolo	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Dimensioni generali riferiti a tutti i servizi</i>			
ACCESSIBILITA'			
Accessibilità Fisica	Accessibilità presso gli uffici regionali di competenza durante l'orario di lavoro Possibilità di richiedere informazioni in orario di ufficio	% ore accessibilità /ore lavoro	100% Tutte le ore dell'orario di ufficio è possibile prendere un appuntamento o ricevere informazioni telefoniche o attraverso utilizzo di posta elettronica
Accessibilità Multicanale	Possibilità di svolgere la procedura per la fruizione del servizio completamente via web	Sì	Sì
	N. di canali diversi attraverso cui espletare la pratica	N. di canali garantiti:4	Pec, Mail, Telefono,Posta cartacea
TEMPESTIVITA'			
	Tempi di risposta (max n. di gg) intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	Tempo massimo di risposta	30 giorni
TRASPARENZA			
	Presenza di informazioni online sulle modalità di contatto con il responsabile del procedimento	Sì/No	Sì https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/operatori-liguria/cpi/servizi-alle-aziende-collocamento-



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



AUTORITA' RESPONSABILE

			mirato/modulistica-collocamento-mirato.html
	Presenza online della modulistica	Sì/No	Sì https://www.regione.liguria.it/components/com_publiccompetitions/includes/download.php?id=37496:null-a-ost-a-assunzione.pdf
EFFICACIA			
- Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate e con la normativa regionale	Sì/No	Sì



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE



REGIONE LIGURIA
PROVINCIA DI LA SPEZIA

CARTA DEI SERVIZI Rivolti a immigranti

Premessa

La CdS per il lavoro presenta, nel momento della sua elaborazione, una caratteristica intrinseca e, quindi, ineliminabile: fotografa in forma statica qualcosa che è per sua natura estremamente dinamico, qual è la composizione del variegato mondo di strutture pubbliche, private e del terzo settore che intervengono a vario titolo nei processi di inclusione socio-lavorativa dei migranti. La possibilità, e la necessità, di farne uno strumento interattivo porta con sé il superamento di questa staticità e quindi della validità temporanea del suo contenuto, attraverso i continui aggiornamenti, in entrata e/o in uscita, e variazioni di modalità operative di quelle stesse strutture.

Gli enti che vengono elencati sono tutti quelli che nel corso della durata del progetto S.IN.TE.SI hanno offerto in maniera stabile e continuata una qualunque forma di servizio che tenda a facilitare, anche in modo indiretto, l'inserimento lavorativo. Rientrano in questa lista, quindi, oltre ai servizi pubblici e privati per il lavoro, anche i servizi quali l'Accoglienza nelle sue varie forme, la formazione professionale e i servizi educativi per l'insegnamento dell'italiano L2 e per le competenze di cittadinanza, ecc.

Se la prima funzione della CdS è quella di far conoscere ai cittadini le opportunità offerte dalle strutture che compongono la rete allargata dei servizi per il lavoro, la seconda, non per importanza, è promuovere la conoscenza reciproca tra gli enti stessi e incentivare tutte le opportunità di cooperazione e interattività, in modo da rendere più fluido il percorso di inclusione e ridurre di conseguenza gli ostacoli all'accesso.

Il processo di inclusione socio-lavorativa non segue necessariamente una logica sequenziale: apprendimento della lingua, formazione professionale, inserimento al lavoro. Le diversità nei percorsi di vita degli individui, educativa e professionale, ma non solo, rendono necessaria una visione circolare dell'offerta dei servizi. Questo a causa di frequenti inversioni nella sequenza più logica che dovrebbe condurre al lavoro, con frequenti momenti di sovrapposizione (per fare due esempi, la partecipazione a un corso di formazione professionale richiede una maggiore conoscenza della lingua italiana, così come la frequentazione di un percorso di avvio al lavoro autonomo mette in evidenza carenze dal punto di vista professionale o gestionale) che rende necessaria una costante interazione tra i soggetti che agiscono, con funzioni differenti, all'interno dello stesso ambito e con la stessa finalità.

La CdS servizi può quindi essere vista come uno strumento virtuoso di velocizzazione del percorso inclusivo: mettendo a fattor comune una visione della complessità del fenomeno, consente a qualunque ente di indirizzare, uno specifico individuo e in un dato momento, verso il servizio che si ritiene più adatto affinché nel percorso che conduce al lavoro siano via via ridotti gli ostacoli.



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

Le strutture del Terzo Settore e del pubblico indicate sono quelle che hanno partecipato direttamente alle attività del progetto Sin.Te.Si. e in modo particolare quelli che hanno collaborato con i vari CPI della Regione Liguria. Sono pertanto in numero inferiore a quello che costituisce il panorama genovese di questa tipologia di organizzazioni. Per questa ragione il presente documento si completa con un elenco di soggetti che operano nel territorio ligure nell'ampio campo dei servizi per il lavoro.

La presentazione dei servizi delle sedi strutture di erogazione che segue va letta con due attenzioni:

- l'erogazione di servizi è spesso subordinata all'attivazione di progetti specifici e per tanto non è garantita nel tempo la loro realizzazione
- i servizi sono stati elencati raggruppati in aree di bisogni omogenei; tuttavia è possibile che ci siano delle sovrapposizioni in quanto le risposte fornite dalle strutture interessate spesso tendono ad essere integrate e quindi attivare servizi vari anche in collaborazione con altre strutture.

Servizi di accoglienza e prime informazioni

Mirano ad accogliere le persone al sistema dei servizi e fornire prime informazioni in merito a quali servizi possono richiedere e all'espletamento di pratiche burocratiche

Servizi di accoglienza e inclusione sociale

Mirano ad accogliere le persone e delineare e progettare dei primi interventi specifici per favorire l'inclusione sociale

Soluzioni abitative e problematiche sociali

Mirano a progettare soluzioni specifiche prevalentemente di tipo abitativo ma anche di altre problematiche connesse.

Sostegno a bisogni specifici (amministrativi, legali, mediazione, psicologici,)

Mira a non limitarsi alla fornitura di informazioni ma prospettare percorsi di sostegno concreto volti alla soluzione e/o gestione di varie problematiche

Servizi di Orientamento (generale e specialistico)

Mirano a fornire informazioni in merito alle possibilità di inserimento lavorativo in relazione alle competenze e alla situazione specifica delle persone interessate

Avvio al lavoro

Sono iniziative e progetti che mirano all'inserimento delle persone interessate a specifici contesti lavorativi

Servizi di Formazione linguistica e lavorativa

Mirano al rafforzamento delle competenze di tipo linguistico e di tipo professionale (trasversali e/o tecniche)



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



AUTORITA' RESPONSABILE

Servizi di accoglienza e prime informazioni

Mirano ad accogliere le persone al sistema dei servizi e fornire prime informazioni in merito a quali servizi possono richiedere e all'espletamento di pratiche burocratiche

Prestazioni e servizi	Enti che operano in questo ambito:
<p>Accoglienza, Accoglienza Info-orientativa di base, Accoglienza e prima informazione, Sportello informativo, Servizio di Bassa Soglia ad accesso libero e gratuito</p>	<p>Sportello Sociale Immigrazione del Comune della Spezia Via Fiume 207 La Spezia, Tel. 0187020432</p> <p>URP Comune di Sarzana P.zza V. Veneto, 4 Tel. 0187 614300</p> <p>Centro per l'Impiego - La Spezia Via XXIV Maggio n. 22 – 19124 La Spezia Tel. 010.289.3000 - 010 2893406 - 010 2893412 - Fax 010 2893437 E-mail: cpi.laspezia@regione.liguria.it CPI La Spezia</p> <p>Centro per l'Impiego - Sarzana Piazza Vittorio Veneto n. 6/c - 19038 Sarzana Tel: 010.289.3000 - 010 2893462 Fax: 010 2893463 E- mail: cpi.sarzana@regione.liguria.it</p> <p>Cooperativa Mondo Aperto Viale Italia 547, 19125 La Spezia (SP) Tel. 0187.1584914 e 0187.1584917 e-mail. mondoaperto1@gmail.com</p> <p>Caritas , Area Ascolto Via don Minzoni, 43 – 19121 La Spezia tel. 0187.731601 email: cdaspezia@caritasdiocesana.it Via Mazzini, 78 – 19038 Sarzana (SP) tel. 0187.610509 email: cdasarzana@caritasdiocesana.it</p> <p>Delta Intercultural Club Via Doria Giacomo, 69 19124 LA SPEZIA (SP) Tel. 0187 -303506</p>



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

Servizi di accoglienza e inclusione sociale

Mirano ad accogliere le persone e delineare e progettare dei primi interventi specifici per favorire l'inclusione sociale

Prestazioni e servizi	Enti che operano in questo ambito:
<p>Servizi di primo e secondo livello, Percorsi di accoglienza integrata</p>	<p>Sportello Sociale Immigrazione del Comune della Spezia Via Fiume 207 La Spezia Tel. 0187020432</p> <p>URP Comune di Sarzana P.zza V. Veneto, 4 Tel. 0187 614300</p> <p>Centro per l'Impiego - La Spezia Via XXIV Maggio n. 22 – 19124 La Spezia Tel. 010.289.3000 - 010 2893406 - 010 2893412 - Fax 010 2893437 E-mail: cpi.laspezia@regione.liguria.it CPI La Spezia</p> <p>Centro per l'Impiego - Sarzana Piazza Vittorio Veneto n. 6/c - 19038 Sarzana Tel: 010.289.3000 - 010 2893462 Fax: 010 2893463 E- mail: cpi.sarzana@regione.liguria.it</p> <p>Cooperativa Mondo Aperto Viale Italia 547, 19125 La Spezia (SP) Tel. 0187.1584914 e 0187.1584917 e-mail. mondoaperto1@gmail.com</p> <p>Caritas , Area Ascolto Via don Minzoni, 43 – 19121 La Spezia tel. 0187.731601 email: cdaspezia@caritasdiocesana.it Via Mazzini, 78 – 19038 Sarzana (SP) tel. 0187.610509 email: cdasarzana@caritasdiocesana.it</p> <p>Delta Intercultural Club Via Doria Giacomo, 69 19124 LA SPEZIA (SP) Tel. 0187 -303506</p>



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

Soluzioni abitative e problematiche sociali

Mirano a progettare soluzioni specifiche prevalentemente di tipo abitativo ma anche di altre problematiche connesse.

Prestazioni e servizi	Enti che operano in questo ambito:
<p>SAI Sostegno all'abitare e progettazione territoriale e lavoro di comunità,</p> <p>Prese in carico da parte dei Servizi Sociali,</p> <p>Servizi di accoglienza di primo e secondo livello,</p> <p>Progetto "START REFUGEES", Servizi informativi relativi a Reddito di Cittadinanza e Naspi,</p> <p>Accoglienza abitativa.</p>	<p>Sportello Sociale Immigrazione del Comune della Spezia Via Fiume 207 La Spezia Tel. 0187020432</p> <p>URP Comune di Sarzana P.zza V. Veneto, 4 Tel. 0187 614300</p> <p>Caritas , Area Ascolto Via don Minzoni, 43 – 19121 La Spezia tel. 0187.731601 email: cdaspezia@caritasdiocesana.it Via Mazzini, 78 – 19038 Sarzana (SP) tel. 0187.610509 email: cdasarzana@caritasdiocesana.it</p>



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

Sostegno a bisogni specifici (amministrativi, legali, mediazione, psicologici)

Mira a non limitarsi alla fornitura di informazioni ma prospettare percorsi di sostegno concreto volti alla soluzione e/o gestione di varie problematiche

Prestazioni e servizi	Enti che operano in questo ambito:
<p>Counseling, sostegno psicologico,</p> <p>Assistenza pratiche amministrative,</p> <p>Servizio facilitazione nell'accesso ai servizi del territorio,</p> <p>Sportelli informativi e di supporto legale,</p> <p>Sostegno ai percorsi di autonomia e integrazione,</p> <p>Orientamento e accompagnamento sanitario,</p> <p>Percorsi individualizzati, Assistenza medica e infermieristica, Job Club Assegno di ricollocazione</p>	<p>Sportello Sociale Immigrazione del Comune della Spezia Via Fiume 207 La Spezia Tel. 0187020432</p> <p>URP Comune di Sarzana P.zza V. Veneto, 4 Tel. 0187 614300</p> <p>Cooperativa Mondo Aperto Viale Italia 547, 19125 La Spezia (SP) Tel. 0187.1584914 e 0187.1584917 e-mail. mondoaperto1@gmail.com</p> <p>Caritas , Area Ascolto Via don Minzoni, 43 – 19121 La Spezia tel. 0187.731601 email: cdaspezia@caritasdiocesana.it Via Mazzini, 78 – 19038 Sarzana (SP) tel. 0187.610509 email: cdasarzana@caritasdiocesana.it</p> <p>Delta Intercultural Club Via Doria Giacomo, 69 19124 LA SPEZIA (SP) Tel. 0187 -303506</p>



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

Servizi di Orientamento (generale e specialistico)

Mirano a fornire informazioni in merito alle possibilità di inserimento lavorativo in relazione alle competenze e alla situazione specifica delle persone interessate

Prestazioni e servizi	Enti che operano in questo ambito:
<p>Orientamento, accompagnamento e supporto nello svolgimento delle attività finalizzate al raggiungimento o al rafforzamento dell'autonomia della persona;</p> <p>Orientamento, informazioni,</p> <p>Orientamento al lavoro e specialistico</p>	<p>Centro per l'Impiego - La Spezia Via XXIV Maggio n. 22 – 19124 La Spezia Tel. 010.289.3000 - 010 2893406 - 010 2893412 - Fax 010 2893437 E-mail: cpi.laspezia@regione.liguria.it CPI La Spezia</p> <p>Centro per l'Impiego - Sarzana Piazza Vittorio Veneto n. 6/c - 19038 Sarzana Tel: 010.289.3000 - 010 2893462 Fax: 010 2893463 E- mail: cpi.sarzana@regione.liguria.it</p> <p>Cooperativa Mondo Aperto Viale Italia 547, 19125 La Spezia (SP) Tel. 0187.1584914 e 0187.1584917 e-mail. mondoaperto1@gmail.com</p> <p>Caritas , Area Ascolto Via don Minzoni, 43 – 19121 La Spezia tel. 0187.731601 email: cdaspezia@caritasdiocesana.it Via Mazzini, 78 – 19038 Sarzana (SP) tel. 0187.610509 email: cdasarzana@caritasdiocesana.it</p> <p>Delta Intercultural Club Via Doria Giacomo, 69 19124 LA SPEZIA (SP) Tel. 0187 -303506</p>



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



Avvio al lavoro

Sono iniziative e progetti che mirano all'inserimento delle persone interessate a specifici contesti lavorativi

Prestazioni e servizi	Enti che operano in questo ambito:
<p>Ricerca e selezione e somministrazione di lavoro,</p> <p>Orientamento e accompagnamento, Percorsi individuali volti alla ricostruzione delle competenze,</p> <p>Progetto "ORTI-CULTURE",</p> <p>Centri di Educazione al Lavoro,</p> <p>Progetto Link: Qualificazione Assistenti familiari, e creazione di Registro Regionali di Badanti e Babysitter,</p> <p>CHANCE Inserimento lavorativo,</p> <p>Progetto di Agricoltura Sociale VILLA LOTO</p>	<p>Sportello Sociale Immigrazione del Comune della Spezia Via Fiume 207 La Spezia, Tel. 0187020432</p> <p>URP Comune di Sarzana P.zza V. Veneto, 4, Tel. 0187 614300</p> <p>Centro per l'Impiego - La Spezia Via XXIV Maggio n. 22 – 19124 La Spezia Tel. 010.289.3000 - 010 2893406 - 010 2893412 - Fax 010 2893437 E-mail: cpi.laspezia@regione.liguria.it CPI La Spezia</p> <p>Centro per l'Impiego - Sarzana Piazza Vittorio Veneto n. 6/c - 19038 Sarzana Tel: 010.289.3000 - 010 2893462 Fax: 010 2893463 E- mail: cpi.sarzana@regione.liguria.it</p> <p>Cooperativa Mondo Aperto Viale Italia 547, 19125 La Spezia (SP) Tel. 0187.1584914 e 0187.1584917 e-mail. mondoaperto1@gmail.com</p> <p>Caritas , Area Ascolto Via don Minzoni, 43 – 19121 La Spezia tel. 0187.731601 email: cdaspezia@caritasdiocesana.it Via Mazzini, 78 – 19038 Sarzana (SP) tel. 0187.610509 email: cdasarzana@caritasdiocesana.it</p> <p>Delta Intercultural Club Via Doria Giacomo, 69 19124 LA SPEZIA (SP) Tel. 0187 -303506</p>



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



	<p>Centro Provinciale Istruzione Adulti (CPIA) La Spezia Via Napoli, 144 19122 La Spezia, Tel . 0187026139 email: SPMM06100R@istruzione.it</p>
--	---

Servizi di Formazione linguistica e lavorativa

Mirano al rafforzamento delle competenze di tipo linguistico e di tipo professionale (trasversali e/o tecniche)

Prestazioni e servizi

Prestazioni e servizi	Enti che operano in questo ambito:
<p>Percorsi scolastici, ABC – ALFABETIZZAZIONE BENE COMUNE,</p> <p>Formazione, FAST –</p> <p>Accoglienza e formazione, Servizio istruzione/educazione adulti</p>	<p>Centro per l'Impiego - La Spezia Via XXIV Maggio n. 22 – 19124 La Spezia Tel. 010.289.3000 - 010 2893406 - 010 2893412 - Fax 010 2893437 E-mail: cpi.laspezia@regione.liguria.it</p> <p>Centro per l'Impiego - Sarzana Piazza Vittorio Veneto n. 6/c - 19038 Sarzana Tel: 010.289.3000 - 010 2893462 Fax: 010 2893463 E- mail: cpi.sarzana@regione.liguria.it</p> <p>Cooperativa Mondo Aperto Viale Italia 547, 19125 La Spezia (SP) Tel. 0187.1584914 e 0187.1584917 e-mail. mondoaperto1@gmail.com</p> <p>Centro Provinciale Istruzione Adulti (CPIA) La Spezia Via Napoli, 144 19122 La Spezia Tel . 0187026139 email: SPMM06100R@istruzione.it</p>



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

ELENCO ENTI CHE OPERANO A LIVELLO REGIONALE E/O LOCALE

ISFORCOOP info@isforcoop.it info.laspezia@isforcoop.it isabella.bianchi@isforcoop.net

Sede Genova: 16143, salita nuova N.S. del Monte 3 tel 010837301 fax 0108373029

Sede Savona: 17100, via F. Baracca 1R tel 019263097 - 019263098 fax 019862286

Sede Imperia: 16122, via Peschiera 9a tel 010837301 fax 0108373029

Sede La Spezia: 19122, via Monteverdi 117, presso centro Il Dialma - Cantiere creativo urbano tel 0187564974 fax 0187564650

Corsi per adulti: Apprendistato, Fondi interprofessionali, Garanzia Giovani, Green Economy, Operatore sociosanitario, Tase, Sicurezza.

Corsi per minori: APIM & AISL, Biennali e Triennali

UMANA mara.bellani@umana.it daniela.nebbione@umana.it

Sede Genova: Via Cecchi, 120 - 16129 - Genova (GE) TEL. 010/532721 - FAX 010/5958936

info@umana.it

Sede Savona: Via Bartolomeo Guidobono, 6/8R - 17100 - Savona (SV) TEL. 019/822020 - FAX 019/810527 - INFOSV@UMANA.IT

Agenzia per il lavoro: somministrazione di lavoro, staff leasing, intermediazione, ricerca e selezione, formazione, politiche attive del lavoro.

Scuola Nazionale Trasporti catani@scuolatrasporti.com

Via del Molo, 1, 19126 La Spezia SP, 0187 751185

Agenzia per il lavoro, formazione e specializzazione, formazione ferroviaria

Conform marco.gaione@gruppoconform.it david.nerini@gruppoconform.it

Sede di Genova: via Antonio Cantore 6/8 16149 tel. 010.6465864 fax 010.6459077

info@gruppoconform.it

Sede di La Spezia: via Ugo Foscolo, 25 19125 La Spezia tel. 0187.511983

segreteria@gruppoconform.it

Assegno di ricollocazione, bilanci di competenze, buoni servizi al lavoro, career counseling, corsi di formazione, formazione per l'apprendistato, servizi per il lavoro

Ecipa Genova GE ersilio.malenchini@cna.ge.it

Via XX Settembre, 41, 16121 Genova GE, 010 565028

Formazione professionale per l'artigianato

Ippsa nino bergese GE giorgia.chionna@istitutobergese.it

Via Giotto, 10, 16153 Genova GE, 010 650 3862

Formazione professionale per il settore alberghiero

STAFF SPA GE teresa.boniface@staff.it

Via Zara, 4 r, 16145 Genova GE, 010 986 1011

Agenzia per il lavoro e formazione professionale



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

CECOT GE info@cescot-ge.it

Via Balbi, 38/B, 16126 Genova GE, 010 251551

Formazione professionale per il settore commerciale

Ausind srl GE silvia.alcozer@ausind.it

Via S. Vincenzo, 2, 16121 Genova GE 010 812601

Formazione professionale in settori emergenti del mercato del lavoro

AXIA formazione e consulenza SRL GE simona.benucci@axiaformazione.it

Via Bartolomeo Bosco 31/8 - 16121 Genova, +39 0100994100 / +39 0100994101 / +39 3495443529

Formazione professionale in diversi ambiti delle attività produttive

Accademia del turismo srl GE a.bianchi@accademiadelturismo.eu

Piazzale Guglielmo Bianchi, 1, 16033 Lavagna GE, 0185 320492

Ente di formazione professionale in ambito alberghiero

EURO.FORMA GE euroforma2004@libero.it

SALITA SANTA CATERINA, 4/2, 16123,

Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale

PRIMA Training & Consulting GE info@webprima.it

Via Innocenzo Frugoni, 15/5, 16121 Genova GE, 010 098 0790

Formazione e sicurezza sul lavoro, HACCP, Sistemi di gestione qualità sicurezza e ambiente

CFLC-Cooperativa Formazione Lavoro Cooperazione Impresa Sociale GE

cflc.liguria@confcooperative.it

Via Varese, 2, 16122 Genova GE, 010 807 8682

Corsi di formazione professionale nella ristorazione, voucher, apprendistato

ABC FORMARE-Formazione e consulenza aziendale srl GE info@abcformare.it

Via Marcello Staglieno, 10, 16129 Genova GE, 010 304 5818

Formazione professionale per turismo, informatica, lingue straniere, sicurezza

CIOFS-FP Liguria GE infofenova@ciofsliguria.org

Corso Sardegna, 86, 16142 Genova GE, 010 422 4276

Formazione professionale, orientamento e servizi al lavoro

Endofap Liguria GE anna.grasso@endofapliguria.it

Via Bartolomeo Bosco, 14, 16121 Genova GE,

Formazione professionale, formazione continua, politiche attive del lavoro

FOR SRL GE areaprogetti@fortraining.eu



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO
AUTORITA' RESPONSABILE

Viale Padre Santo, 5/B, 16122 Genova GE, 010 541565

Corsi di qualifica professionale, voucher corsi per occupati, voucher corsi per disoccupati, fondi interprofessionali

Ufficio orientalavoro Agorà GE orientalovoro@agoracoop.it

Vico del Serriglio 3 16124 Genova, Tel. +39 010 20 91 901 Fax +39 010 20 91 903

Servizi di orientamento, selezione del personale, attivazione tirocini

Centro di solidarietà della cdo Liguria GE direttore.cds@cdoliguria.org

Via Nino Ronco, 31, 16149 Genova GE 010 362 4440

Corsi di formazione professionale, work experience, percorsi di inclusione sociale

FORMER Formazione e consulenza GE info@former.biz

Via di Sottoripa, 1, 16124 Genova GE, 010 407 4254

Corsi di formazione per apprendisti e sulla sicurezza per occupati, corsi per il settore audiovisivo

Studio Aschei & Associati SV info@studioaschei.it

Piazza Goffredo Mameli, 4, 17100 Savona SV, 019 824769

Corsi di formazione per occupati e per disoccupati

ASFOTER SV asfoter@confcommerciosavona.it

Corso Agostino Ricci, 14/14, 17100 Savona SV, 019 833 1340

Corsi di formazione professionale e di orientamento all'autoimpiego

Laboratorio del Gusto e dell'Ospitalità SV laboratoriogusto-lgo@libero.it

via delle Mimose 14. – Varazze (SV)

Ente di formazione professionale per il settore ristorazione e gastronomico

Ente paritetico per la formazione e la sicurezza in edilizia per la provincia di Savona SV

e.giacchino@esesv.it

Via Molinero 4 R 17100 - SAVONA (SV), 019 - 86.29.92 fax: 019 86.22.11

Ente di formazione professionale per il settore edile

E.L.Fo. - Ente Ligure di Formazione SV daniela.righi@elfoliguria.org

Via Piemonte – Reg. Carrà 19/5B 17031 Albenga (SV), Tel. 0182-559636 Fax. 0182-571209

Corsi di formazione professionale per occupati, disoccupati, garanzia giovani

FUTURA Centro formativo Confartigianato SV futura@confartigianato.savona.it

Via Molinero, 8, 17100 Savona SV 019 741 5439

Apprendistato, fondi interprofessionali, garanzia giovani, sicurezza, corsi per qualifica professionale

CNOS FAP IM GE SV direzione.vallecrosia@cnos-fap.it

Via Angelo Carrara, 260, 16147 Genova GE, Via S. Giovanni Bosco 14 r, 16151 Genova, tel. (+39) 010.46.94.493 - fax (+39) 010.86.83.604



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



REGIONE LIGURIA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

Via Alessandro Volta 65, 18038 SANREMO (IM), Tel. e Fax 0184 63.53.39

Via Col. Aprosio, 433 - 18019 Vallecrosia (IM), tel. (+39) 0184 25 67 62- fax (+39) 0184 25 26 72

Formazione professionale iniziale e continua

SIGNUM Cooperativa consortile a r.l. IM GE SV signumformazione@libero.it

Via S. Luca, 12/40, 16124 Genova GE 010 099 5155

Corsi di formazione professionale nel settore turistico e alberghiero, corsi per altri settori

Associazione Val di Magra Formazione SP info@avmform.com

Via Falcinello, 1, 19038 Sarzana SP, 0187 603167

Corsi di formazione professionale in diversi ambiti

Cisita Formazione Superiore SP federicaragadini@cisita.it

Via del Molo, 1/a, 19126 La Spezia SP, 0187 578411

Corsi triennali di leFP, Servizi per il lavoro, IVC

Scuola edile Spezzina SP segreteria@scuolaedilespezzina.it

Via Piangrande, 18, 19123 La Spezia SP 0187 715270

Corsi di formazione professionale nel settore edile

Formimpresa Liguria SP formimpresa@formimpresaliguria.it

via Borachia, 13, La Spezia, Tel. e Fax +39 0187 564 904 WhatsApp +39 331 13 533 41

Formazione di base, formazione superiore, formazione continua, apprendistato

CPIA La Spezia dirigentescolastico@cpiasp.com

Via Napoli, 144, 19221 La Spezia SP, 0187 026139

Via del Canaletto La Spezia

Via L. Neri, Sarzana (SP), Via Ronzano, 1

Istruzione Carceraria C/o Casa Circondariale La Spezia – Villa Andreino Via Fontevivo, 43 – La Spezia

CPIA Savona dirigente@cpiasavona.org

Via Pietro Giuria, 17100 Savona SV, 019 820730

Via Caboto, 2, 17100 Savona tel. 019 82 07 30

Via degli Orti – 17031 Albenga tel. 0182 54 31 31

Largo Caduti e Dispersi in Russia 17014 Cairo Montenotte tel. 019 50 31 60

Via Celesia 17024 Finale Ligure, 019 689 0279

Via Aurelia, 297 – 17025 Loano, 379 122 3346

CPIA Imperia lilia.imperia@gmail.com rosariascotti74@gmail.com

Viale della Rimembranza, 31, 18100 Imperia IM, 0183 969909

CPIA Ge Centro ponente katia.tocchi@libero.it

Via Pagano Doria, 12, 16126 Genova GE, 010 251 0638



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



Via Guido Poli 12, 010/8692678
Via Buffa 36, 010/9897853
Casa Circondariale di Pontedecimo Via Coni Zugna 31 - Genova

CPIA Ge Centro Levante michele.raggi@istruzione.it
Vico Vegetti, 2, 16123 Genova GE, 010 40 30 336
Viale Bracelli 57, 010 83 27 620
Via Fieschi 92 b, 010 57 61 133
Piazzale Marassi 1 (Casa Circondariale di Marassi)

Patronato INCA CGIL segreteria.cgil@liguria.cgil.it sede regionale
Patronato Anolf CISL anolfcisl@tiscali.it sede regionale
Patronato ENAPA Confagricoltura enapa@confagricoltura.it sede regionale
Patronato ENAC genova@patronatoenac.it liguria@enac-online.it
Patronato ACLI genova@patronato.acli.it savona@patronato.acli.it imperiam@patronato.acli.it
laspeziam@patronato.acli.it
Patronato SIAS ge-xxsettembre@patronatosias.it
CNA Liguria info@liguria.cna.it sede regionale
USB liguria@usb.it sede regionale
CAF FAPI fapi.genova@gmail.com caf.fapi_canevari@hotmail.com fapi.genova1@gmail.com
CAF LABOR genova@caflabor.it
Patronato Uil uilliguria@pec.uilliguria.com sede regionale