



SERVIZI PROVINCIALI PER L'IMPIEGO

CARTA DEI SERVIZI DEI CPI PER I CITTADINI E PER LE IMPRESE



1. PRESENTAZIONE	5
1.1 PRINCIPI FONDAMENTALI	6
1.2 LA RETE DEI SERVIZI PER IL LAVORO DELLA PROVINCIA DI BRESCIA.....	9
1.3 IL PATTO DI SERVIZIO (ai sensi della legge 92 del 2012)	11
1.3.1 Il Patto di Servizio con la persona.....	11
1.4 Gli impegni del centro per l'impiego (CPI).....	12
1.5 Gli impegni della persona	13
1.6 Il Patto di servizio con l'impresa (per l'erogazione dei benefici previsti dalla legge).....	14
1.7 IL SISTEMA DOTALE.....	16
2. SERVIZI ALLA PERSONA	18
2.1 PRIMA ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE ED AUTOCONSULTAZIONE	19
2.1.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre.....	19
2.1.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona	19
2.1.3 DESTINATARI: a chi si rivolge	20
2.1.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO.....	20
2.2 ISCRIZIONE, COLLOQUIO E CONSULENZA ORIENTATIVA DI PRIMO LIVELLO	21
2.2.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre.....	21
2.2.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona	21
2.2.3 DESTINATARI: a chi si rivolge	22
2.2.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO.....	22
2.3 ORIENTAMENTO DI SECONDO LIVELLO E RICERCA ATTIVA () INDIVIDUALE O DI GRUPPO.....	23
2.3.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre.....	23
2.3.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona	23
2.3.3 DESTINATARI: a chi si rivolge	24
2.3.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO.....	24
2.4 IL SERVIZIO EURES	26
2.4.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre.....	26
2.4.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona	26
2.4.3 DESTINATARI: a chi si rivolge	26
2.4.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO.....	26
2.5 IL SERVIZIO DI INFORMAZIONE PER L'AUTOIMPIEGO E LA CREAZIONE DI IMPRESA	27
2.5.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre.....	27
2.5.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona	27
2.5.3 DESTINATARI: a chi si rivolge	28
2.5.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO.....	28
2.6 PRESELEZIONE ED INCONTRO DOMANDA ED OFFERTA.....	29
2.6.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre.....	29
2.6.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona	29
2.6.3 DESTINATARI: a chi si rivolge	30
2.6.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO.....	30
2.7 CONSULENZA ED ORIENTAMENTO FORMATIVO	31
2.7.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre.....	31
2.7.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona	31
2.7.3 DESTINATARI: a chi si rivolge	32
2.7.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO.....	32
2.8 TIROCINI	33
2.8.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre.....	33
2.8.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona	33
2.8.3 DESTINATARI: a chi si rivolge	34

2.8.4	<u>TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO</u>	34
2.9	<u>INFORMAZIONE CONTRATTUALE</u>	35
2.9.1	<u>SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre</u>	35
2.9.2	<u>MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona</u>	35
2.9.3	<u>DESTINATARI: a chi si rivolge</u>	35
2.9.4	<u>TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO</u>	35
2.10	<u>INCLUSIONE DELLE FASCE DEBOLI- SERVIZIO SOGGETTI SVANTAGGIATI</u>	36
2.10.1	<u>SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre</u>	36
2.10.2	<u>MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona</u>	36
2.10.3	<u>DESTINATARI: a chi si rivolge</u>	36
2.10.4	<u>TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO</u>	37
2.11	<u>GESTIONE AVVIAMENTO E SELEZIONE PRESSO LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI</u>	38
2.11.1	<u>SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre</u>	38
2.11.2	<u>MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona</u>	38
2.11.3	<u>DESTINATARI: a chi si rivolge</u>	38
2.11.4	<u>TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO</u>	38
2.12	<u>ISCRIZIONE ELENCO ANAGRAFICO DEL CENTRO PER L'IMPIEGO, DICHIARAZIONE DELLA DISPONIBILITA' AL LAVORO E GESTIONE PATTO DI SERVIZIO</u>	39
2.12.1	<u>SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre</u>	39
2.12.2	<u>MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona</u>	39
2.12.3	<u>DESTINATARI: a chi si rivolge</u>	40
2.12.4	<u>TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO</u>	40
2.13	<u>ISCRIZIONE E GESTIONE LISTE DI MOBILITA'</u>	41
2.13.1	<u>SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre</u>	41
2.13.2	<u>MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona</u>	41
2.13.3	<u>DESTINATARI: a chi si rivolge</u>	41
2.13.4	<u>TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO</u>	42
2.14.	<u>SERVIZIO GESTIONE LEGGE 68 INSERIMENTO LAVORATIVO DEI DISABILI : per i disabili</u>	43
2.14.1	<u>SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre</u>	43
2.14.2	<u>MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona</u>	43
2.14.3	<u>DESTINATARI: a chi si rivolge</u>	44
2.14.4	<u>TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO</u>	44
3.1	<u>ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE</u>	47
3.1.1	<u>SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre</u>	47
3.1.2	<u>MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona</u>	47
3.1.3	<u>DESTINATARI: a chi si rivolge</u>	48
3.1.4	<u>TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO</u>	48
3.2	<u>PRESELEZIONE ED INCONTRO DOMANDA ED OFFERTA</u>	49
3.2.1	<u>SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre</u>	49
3.2.2	<u>MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona</u>	49
3.2.3	<u>DESTINATARI: a chi si rivolge</u>	50
3.2.4	<u>TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO</u>	50
3.3	<u>INFORMAZIONE SPECIALISTICA ALLE IMPRESE</u>	51
3.3.1	<u>SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre</u>	51
3.3.2	<u>MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona</u>	51
3.3.3	<u>DESTINATARI: a chi si rivolge</u>	51
3.3.4	<u>TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO</u>	52
3.4	<u>MARKETING TERRITORIALE</u>	53
3.4.1	<u>SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre</u>	53
3.4.2	<u>MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona</u>	53

3.4.3	<u>DESTINATARI: a chi si rivolge</u>	53
3.4.4	<u>TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO</u>	53
3.5	<u>ADEMPIMENTI DEGLI OBBLIGHI DELLE IMPRESE E DEGLI ENTI PUBBLICI ALLA LEGGE 68 DEL 1999</u>	54
3.5.1	<u>SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre</u>	54
3.5.2	<u>MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona</u>	54
3.5.3	<u>DESTINATARI: a chi si rivolge</u>	55
3.5.4	<u>TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO</u>	56
3.6	<u>COMUNICAZIONI OBBLIGATORIE</u>	57
3.6.1	<u>SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre</u>	57
3.6.2	<u>MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona</u>	57
3.6.3	<u>DESTINATARI: a chi si rivolge</u>	58
3.6.4	<u>TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO</u>	58
3.7	<u>GESTIONE DELLE PROCEDURE DI MOBILITA'</u>	59
3.7.1	<u>SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre</u>	59
3.7.2	<u>MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona e tempistica</u>	59
3.7.3	<u>MODULISTICA</u>	60
3.7.4	<u>DESTINATARI: a chi si rivolge</u>	62
4.	<u>ALTRI SERVIZI</u>	63
4.1	<u>OSSERVATORIO E MONITORAGGIO DEL MERCATO DEL LAVORO</u>	64
4.1.1	<u>SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre</u>	64
4.1.2	<u>MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona</u>	65
4.1.3	<u>Lo strumento informativo</u>	66
4.1.4	<u>LE FUNZIONALITA'</u>	67
4.1.5	<u>L'UTILIZZO DEI DATI E DELLE ELABORAZIONI</u>	69
4.1.6	<u>LA STRUTTURA OPERATIVA</u>	69
4.2	<u>COMMISSIONE PROVINCIALE PER LE POLITICHE DEL LAVORO E DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE</u>	71
4.2.1	<u>SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre</u>	71
4.2.2	<u>MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona</u>	71
4.2.3	<u>DESTINATARI: a chi si rivolge</u>	72
4.2.4	<u>TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO</u>	72
4.3	<u>SISTEMA INFORMATIVO LAVORO</u>	73
4.3.1	<u>IL SISTEMA INFORMATIVO LAVORO PROVINCIALE: COSA FA</u>	73
4.3.2	<u>IL PORTALE WEB DEI SPI sintesi.provincia.brescia.it</u>	74
4.4	<u>SISTEMA QUALITA' e LIVELLI DELLE PRESTAZIONI L.E.P</u>	76
4.4.1	<u>I Livelli Essenziali delle Prestazioni (L.E.P.)</u>	76
4.4.2	<u>Il manuale di gestione della qualità</u>	78
4.4.3	<u>I Fattori di Qualità</u>	78
4.4.4	<u>Suggerimenti e Reclami</u>	81
4.4.5	<u>Presentazione dei Suggerimenti</u>	81
4.4.6	<u>Presentazioni dei Reclami</u>	82
5.	<u>Dove siamo</u>	83
	<u>SEDI CPI E COLLOCAMENTO MIRATO – INDIRIZZI – TELEFONI – FAX – EMAIL – AMBITI TERRITORIALI</u>	83

1. PRESENTAZIONE

Centri per l'Impiego della Provincia di Brescia nascono, come in tutta la Lombardia, dall'attuazione della normativa nazionale sul decentramento amministrativo in materia di collocamento dei lavoratori, dettata dal Decreto Legislativo 469/1997 e dalla Legge Regionale 1/1999. Tale normativa ha attribuito alla Province l'esercizio di funzioni e compiti in materia di servizi per l'impiego ed in tema di politica attiva del lavoro in precedenza attribuiti al Ministero del Lavoro, che li esercitava attraverso le Direzioni Provinciali del Lavoro.

Con lo stesso Decreto è stato disposto il trasferimento alle Province di tutto il personale e delle risorse strumentali presenti nelle Sezioni Circoscrizionali per l'Impiego e il Collocamento in Agricoltura (SCICA) dislocate sul territorio e di parte del personale e delle risorse strumentali già dipendenti dalle Direzioni Provinciali del Lavoro situate nei capoluoghi di provincia.

La Provincia di Brescia, ha preso in carico la gestione dell'intero sistema dei servizi per l'impiego a far data dal 26 Dicembre 1999. Nel 2006 la Regione Lombardia ha emanato la legge n.22 di riforma del mercato del lavoro in Lombardia, assegnando ai Centri per l'Impiego un nuovo ruolo in collaborazione – "concorrenza" con altri soggetti accreditati dal sistema regionale.

In particolare ai CPI sono assegnate alcune funzioni esclusive di carattere prevalentemente amministrativo, mentre i servizi di orientamento al lavoro e di incontro domanda/offerta sono realizzati in regime di concorrenza pubblico-privato con i soggetti accreditati da Regione Lombardia, il tutto nella logica della centralità della persona.

La normativa nazionale definita successivamente ha valorizzato la collaborazione tra i soggetti pubblici e privati che operano sul mercato del lavoro stabilendo in capo alla Provincia la funzione di regia della rete territoriale e promuovendo l'integrazione, da un lato, tra lavoro e formazione e dall'altro tra i diversi soggetti accreditati ed autorizzati. Completa il quadro il Decreto Legislativo n.150/2015.

Da ultimo con la legge regionale n.9/2018 che modifica la legge regionale n.22/2006 le funzioni in materia di lavoro permangono delegate dalla Regione alle Province ed il personale assegnato alle Province stesse nonostante i costi relativi siano sostenuti per un terzo dalla Regione e per due terzi dal Ministero del Lavoro.

1.1 PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi nella Provincia di Brescia avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- **EQUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**: è garantita l'accessibilità ai servizi e la parità di trattamento a tutte le categorie di utenti che si rivolgono ai Centri per l'Impiego, di seguito per comodità chiamati anche CPI , al collocamento mirato ed ai servizi promossi dal Settore lavoro e formazione professionale della Provincia. Viene garantita la parità dei diritti fondamentali di accesso e fruizione dei servizi e l'adeguamento delle modalità di erogazione dei servizi stessi alle esigenze dei singoli utenti.
- **CONTINUATIVITA'**: è assicurata l'erogazione delle prestazioni e dei servizi durante tutti i giorni lavorativi, con l'apertura come da orario indicato.
- **PARTECIPAZIONE**: è garantita la partecipazione all'erogazione dei servizi sia per tutelare i diritti all'accesso dell'utente, sia per un miglioramento delle procedure in termini di efficienza, efficacia e semplificazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre documenti, osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Settore lavoro e formazione professionale della Provincia intende favorire il dialogo tra l'Amministrazione e gli utenti cittadini e datori di lavoro, avvalendosi di ogni strumento per conoscere le esigenze, le aspettative e la valutazione dei servizi forniti.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**: la Provincia di Brescia individua la Carta dei Servizi come lo strumento per migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati, attraverso il raggiungimento di migliori standard qualitativi in ragione di ogni prestazione.
- **PRIVACY**: tutti i dati raccolti sono trattati conformemente e nel rispetto di quanto previsto in materia di tutela dei dati personali ai sensi di quanto previsto dal Regolamento Comunitario 2016/679;

- **QUALITA'**: i CPI, il collocamento mirato ed il Settore lavoro e formazione professionale della Provincia di Brescia operano secondo gli standard del sistema di qualità ISO 9001, in riferimento al quale ha ottenuto la certificazione. Il sistema bresciano dei SPI opera sulla base dei criteri definiti dal sistema di gestione della qualità, in accordo ed in conformità ai requisiti prescritti dallo standard internazionale e che richiede di considerare il processo di erogazione del servizio in termini di input-output, responsabilità, controlli, misurazione, risorse ed infrastrutture necessarie.
- **ACCESSIBILITA'**: i servizi garantiscono l'accessibilità sia attraverso le infrastrutture dei CPI e delle diverse sedi operative sul territorio provinciale, dal punto di vista fisico, sia attraverso l'erogazione di alcune prestazioni attraverso il sistema web dei Servizi per l'Impiego, denominati anche SPI, come il servizio erogato in via telematica. Per rendere più agevole l'accesso ai servizi, garantendo all'utente la tempestività di risposta da parte dei *CPI*, la Provincia si impegna a:
 - garantire l'apertura degli sportelli in fasce di orario considerate idonee per l'utenza e a pubblicizzare adeguatamente, a livello provinciale, eventuali modifiche ritenute necessarie;
 - offrire la possibilità di fissare appuntamenti anche al di fuori dell'orario di apertura al pubblico, in relazione a bisogni specifici;
 - garantire un adeguato servizio telefonico ed internet di informazione ed prenotazione di appuntamenti;
 - rimandare ad un successivo e tempestivo appuntamento telefonico la risoluzione di quesiti o indicazioni di informazioni, nel caso non sia possibile nell'immediato fornire una risposta adeguata;
 - realizzare interventi volti ad eliminare le barriere architettoniche che si frappongono all'accesso alle strutture per gli utenti portatori di handicap;
 - individuare, ove possibile, come sede di appuntamenti, la struttura provinciale più accessibile;
 - promuovere incontri e seminari anche presso altre Istituzioni del territorio, in particolare Istituti scolastici, formativi e servizi sociali;

- fornire informazioni e/o risposte on-line a quesiti specifici, entro un periodo limitato dalla richiesta;
- fornire, sempre, on-line la documentazione necessaria (moduli, normativa..) richiesta dall'utente.
- **ADATTABILITA':** i SPI della Provincia di Brescia valutano i mutamenti ed i fabbisogni del mercato del lavoro ed organizzano il sistema delle prestazioni, dei servizi e delle politiche in relazione a queste esigenze, per rispondere in modo dinamico e puntuale alle esigenze degli utenti.
- **SEMPLIFICAZIONE:** i SPI della Provincia di Brescia, sia attraverso le prestazioni erogate tramite i CPI che attraverso quanto erogato in via informatica e web, adottano quanto è reso possibile dalla normativa e dalle procedure in uso per favorire la massima semplificazione delle procedure e degli adempimenti richiesti, anche per rendere più rapida la risposta, più semplice l'accesso degli utenti e per diminuire le difficoltà nella interazione tra la struttura dei servizi, i cittadini e le imprese.
- **LIVELLI DELLE PRESTAZIONI:** il sistema dei servizi erogati dal Settore lavoro e formazione professionale della Provincia di Brescia e dei CPI opera per garantire i livelli essenziali delle prestazioni.

1.2 LA RETE DEI SERVIZI PER IL LAVORO DELLA PROVINCIA DI BRESCIA

Il sistema provinciale per il lavoro bresciano è definito e caratterizzato attraverso la presenza di una pluralità di soggetti che operano in alcuni casi con funzioni esclusive ed in altri su un mercato che è guidato dai criteri della trasparenza e del risultato. La Provincia ha quindi il compito di svolgere una funzione di regia di questi soggetti, sia in relazione alle funzioni ordinarie, che per la responsabilità di garantire e verificare l'efficacia di quanto disposto dalla programmazione regionale e provinciale ed anche dalle misure di intervento e dai programmi per il lavoro e lo sviluppo definiti a livello nazionale.

I soggetti principali che costituiscono gli enti chiamati ad operare sul sistema provinciale per il lavoro bresciano sono:

1. **la rete dei CPI**, che costituisce un sistema presente con CPI e sedi decentrate in modo omogeneo su tutto il territorio provinciale, accreditate in Regione Lombardia per l'erogazione delle misure di politica attiva e che, oltre ai compiti amministrativi previsti dalla legge, è oggi chiamato a misurarsi con l'erogazione del patto di servizio per il disoccupato e per il lavoratore proveniente da aziende in crisi, a promuovere le politiche attive personalizzate a garantire la gamma dei servizi prevista dal Protocollo tra Ministero del Lavoro ed UPI per i servizi per l'impiego;
2. **l'Azienda speciale Giuseppe Zanardelli**, agenzia formativa e per l'occupazione provinciale, accreditata sul sistema regionale per il lavoro quale ente che eroga misure di politica attiva e di formazione, chiamata dalla nuova programmazione a svolgere funzioni importanti e a specializzare il proprio intervento su ambiti definiti di formazione e di politica attiva, rivolti a target e ad obiettivi specifici;
3. **il sistema degli enti formativi** accreditati sul sistema regionale, che hanno il compito di erogare, con la necessaria qualità ed efficacia, gli interventi formativi che la programmazione regionale e provinciale definiscono sulla base della verifica continuativa dei reali fabbisogni delle imprese sul territorio;

4. **il sistema degli enti accreditati** sul sistema regionale per le politiche attive, chiamati ad operare come soggetti che realizzano misure di politica attiva mirate e personalizzate, o a sostenere percorsi di reimpiego di esuberanti del personale;
5. **il sistema della cooperazione sociale**, che è accreditato sul sistema regionale e provinciale del lavoro, come riferimento per il reimpiego di fasce deboli, tra cui i disabili, e come soggetto chiamato ad operare per la promozione di specifiche misure di politica attiva;
6. **il sistema delle agenzie per il lavoro**, considerando in particolare le agenzie di somministrazione ed intermediazione, chiamate a svolgere una funzione di riferimento sia per l'incontro tra domanda ed offerta che per il reimpiego;
7. **il sistema dei consulenti del lavoro**, che opera come partner sul territorio per il marketing territoriale dei servizi e delle politiche del lavoro verso le imprese ed agisce, attraverso la Fondazione, anche come agenzia per il lavoro;
8. **gli Istituti scolastici superiori e le Università**, che operano pienamente sia come soggetti chiamati ad erogare una offerta formativa idonea alle esigenze del mercato del lavoro che come soggetti che, attraverso i servizi di orientamento e di placement, agiscono per favorire il rapporto tra la scuola, la ricerca ed il mercato del lavoro. In particolare, nella programmazione prevista per la Provincia di Brescia, costituiscono un terminale di riferimento per la promozione di interventi che affianchino al percorso di studi anche interventi in grado di sostenere la formazione di competenze, nel rapporto con le imprese e nell'utilizzo e valorizzazione degli strumenti di formazione e lavoro, come il tirocinio e l'apprendistato;
9. **l'INPS e l'INAIL**, che costituiscono rispettivamente i soggetti di riferimento per la promozione delle misure di sostegno al reddito, per l'erogazione degli interventi di protezione sociale e per la tutela della qualità e della salute sui luoghi di lavoro;

10. **l'Istituto nazionale del lavoro**, chiamato ad operare quale struttura decentrata del Ministero del lavoro per le funzioni sulle politiche del lavoro ed ispettive;

11. **la Camera di Commercio**, che opera sul territorio, anche attraverso i propri enti strumentali, per la promozione del lavoro autonomo e lo sviluppo del tessuto delle imprese.

12. Associazioni dei datori di lavoro e associazioni dei lavoratori.

Si tratta pertanto di un quadro ampio, ma non per questo esaustivo, del complesso di soggetti che operano sul mercato del lavoro e della formazione bresciano, enti intermedi della programmazione e chiamati dalla Provincia ad operare in sinergia e con attenzione alle finalità della programmazione per il lavoro e lo sviluppo, che sono i bisogni delle imprese e dei cittadini e la necessità di mettere in connessione queste diverse esigenze nell'ambito di uno sviluppo sostenibile ed attraverso la qualità nel lavoro e nei processi produttivi. La funzione istituzionale della Provincia nell'ambito del sistema economico e sociale deve fungere da soggetto regolatore e promotore della sinergia tra questi snodi del sistema, sostenendo la loro specializzazione e favorendone le finalità.

1.3 IL PATTO DI SERVIZIO (ai sensi del decreto legislativo 150/2015)

Il Patto di servizio è uno strumento previsto dalla legislazione vigente e regola l'erogazione dei SPI della Provincia di Brescia.

Con la Carta dei servizi la Provincia informa e comunica le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi e delle prestazioni collegate al Patto di servizio, definite dalla legge.

Il Patto di servizio è uno "strumento regolatore e contrattuale", che codifica diritti e doveri nel rapporto tra i SPI da un lato ed utenti beneficiari di una prestazione dall'altro.

1.3.1 Il Patto di Servizio con la persona

Il Patto viene sottoscritto dalle due parti: il centro per l'impiego ed il cittadino-utente del servizio. Il patto di servizio è condizione necessaria per l'attivazione dei diversi servizi, nonché esplicitazione dei diritti della persona ed è definito sulla base di quanto previsto dal decreto legislativo 150/2015. Il documento descrittivo del patto riporta i dati anagrafici e le misure d'azione definite sulla base delle linee guida regionali, per favorire l'inserimento/reinserimento lavorativo della persona.

1.4 Gli impegni del centro per l'impiego (CPI)

Il decreto legislativo 150/2015 riporta le caratteristiche delle prestazioni obbligatorie che il SPI deve erogare al disoccupato e che costituiscono l'oggetto del patto di servizio.

Gli interventi declinati nel sistema regionale GEFO di gestione del patto di servizio sono i seguenti:

1. dote unica lavoro;
2. garanzia giovani;
3. misure di carattere privatistico;
4. collocamento mirato.

I SPI della Provincia di Brescia, in conformità a quanto previsto dalla legislazione e dagli atti di indirizzo, si impegnano ad offrire direttamente, o in cooperazione con altri soggetti accreditati od autorizzati, quanto sopra esplicitato ed i seguenti ulteriori servizi personalizzati ed erogati a disoccupati iscritti al CPI con dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro:

1. consulenza per l'individuazione dei bisogni professionali e la ricostruzione del percorso professionale per orientare e motivare ad una nuova attività lavorativa;
2. redazione di un Piano di intervento personalizzato (PIP);
3. individuazione del percorso formativo utile all'azione di inserimento o reinserimento al lavoro;

4. sostegno alla ricerca attiva del lavoro ed individuazione di offerte di lavoro che rappresentano un'opportunità;
5. consulenza, collaborazione ed aiuto a progettare ed avviare iniziative di lavoro autonomo, o nuove attività imprenditoriali, se ne scaturisse l'esigenza.

1.5 Gli impegni della persona

L'utente, in condizione di cittadino, se disoccupato e con dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro, si impegna a:

1. partecipare al colloquio iniziale con gli operatori dei servizi per ricostruire il proprio percorso professionale;
2. realizzare le attività che saranno concordate nel Piano di intervento personalizzato (orientamento, formazione, ricerca attiva del lavoro, ecc.).
3. comunicare:
 - il cambio del proprio domicilio;
 - l'eventuale accettazione di un nuovo lavoro, anche a tempo determinato, e tutte le informazioni che possano comportare una modifica alle caratteristiche di occupabilità;
 - l'esito dei colloqui sostenuti presso le aziende cui è stato inviato;
4. sottoscrivere il Patto;
5. prendere visione dell'informativa inerente il trattamento dei dati personali, in ottemperanza alle previsioni della legge sulla Privacy.

1.6 Il Patto di servizio con l'impresa (per l'erogazione dei benefici previsti dalla legge)

Sul versante impresa, il Patto di servizio si propone di responsabilizzare le parti e comporta, per l'impresa, l'impegno ad attivarsi a fronte dei servizi e degli

strumenti predisposti in risposta ad una sua esigenza, che comportano l'erogazione di benefici economici od incentivi previsti dalla legge.

All'insegna della certezza e della qualità del servizio erogato, ad entrambe le parti il Patto consegna il diritto di esigere l'attivazione della prestazione dell'altro contraente e di interrompere la propria a fronte di inadempienza. Il Patto dà la possibilità al servizio per l'impiego di ricorrere, in caso di inadempienza, a strumenti di sanzione/sospensione motivata del servizio.

Queste le principali caratteristiche del Patto di servizio tra i *SPI* e l'impresa:

- specifico e rivolto al rappresentante legale dell'impresa per il servizio richiesto;
- finalizzato a conseguire l'obiettivo di facilitare inserimenti lavorativi (nelle diverse forme previste dalla normativa vigente), incentivati da vantaggi economici;
- progettato utilizzando informazioni qualitative in grado di descrivere gli effettivi fabbisogni dell'impresa, anche valorizzando "strumenti della rete servizi per lavoro" (thesaurus delle professioni) e i dati amministrativi qualitativi provenienti da diverse fonti (Servizi impiego, INPS, INAIL, altri attori territoriali);
- in grado di offrire una varietà di servizi a partire da una offerta base (standard) caratterizzata da *livelli essenziali di servizio garantiti* (L.E.P.);
- in grado di esplicitare i criteri che qualificano, in termini di obiettivi di risultato, la proposta di inserimento occupazionale. Il Patto deve anche prevedere e regolare l'eventuale assegnazione di risorse economiche di sostegno all'inserimento lavorativo;
- collegato a soluzioni organizzative finalizzate alla effettiva applicabilità di sanzioni in caso di mancato adempimento a quanto inserito nel patto, secondo regole definite e precisate a livello regionale;
- registrato e "tracciato", sia come documento contrattuale, sia come percorso di servizio, per garantirne il monitoraggio da parte del cliente, dell'Ente che eroga il servizio, dell'Ente di controllo (Regione - Provincia);

- collegato a soluzioni organizzative finalizzate all'intervento dell'Ente di controllo (Regione - Provincia) sull'Ente di erogazione del servizio in caso di deficit di prestazione.

Il *patto di servizio verso le imprese* deve anche tradurre il diritto dell'impresa alla partecipazione a servizi di aiuto allo sviluppo e all'occupazione, attraverso un percorso di servizio regolato con efficacia, in termini di livelli di garanzia e di doveri, necessario per la corretta destinazione verso l'impresa degli incentivi, degli strumenti e dei benefici previsti. A seguito della firma del Patto, l'impresa beneficia dei servizi personalizzati erogati dai CPI, finalizzati a rispondere al suo fabbisogno occupazionale, attraverso l'inserimento di un lavoratore, secondo percorsi metodologici, predefiniti e strutturati, che prevedono:

- l'analisi del fabbisogno;
- l'identificazione del profilo della figura professionale necessaria;
- il reperimento e certificazione della corrispondenza della risorsa alfabbisogno;
- il piano di intervento;
- la presa in carico da parte del tutor aziendale/responsabile inserimento;
- l'inserimento;
- l'accesso all'incentivazione o dote prevista;
- il monitoraggio della regolarità del percorso.

1.7 IL SISTEMA DOTALE

La **dote** è un insieme di risorse destinate alle persone residenti o domiciliate in Lombardia, finalizzate all'inserimento occupazionale e al miglioramento delle competenze e dell'occupabilità nell'ambito di un percorso personalizzato.

La Dote consiste in un trasferimento anticipato ai destinatari (giovani, famiglie, imprese...) di risorse monetarie e di servizi a sostegno della formazione e del lavoro.

Si può usufruire della dote recandosi presso uno o più enti accreditati pubblici o privati per servizi al lavoro o per servizi di istruzione e formazione professionale , il cui elenco è pubblicato sul sito della regione, menu "servizi": www.regione.lombardia.it

2. SERVIZI ALLA PERSONA

2.1 PRIMA ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE ED AUTOCONSULTAZIONE

2.1.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

Il Servizio di Prima Accoglienza, Informazione ed Autoconsultazione consente all'utente l'accesso alla rete dei servizi erogati, informandolo sulle opportunità disponibili attraverso la prima valutazione delle sue esigenze e richieste (analisi del bisogno). Vengono fornite le informazioni di base e si procede al successivo rinvio ad altri sportelli o servizi.

Le informazioni di base sulle opportunità occupazionali e formative sono disponibili anche nello spazio di autoconsultazione presente presso ogni centro per l'impiego ed organizzato attraverso la messa a disposizione di materiale cartaceo, bacheche, dossiers, banche dati e l'accesso alle informazioni sui bandi, gli avvisi e le segnalazioni delle imprese.

I servizi dell'area comprendono: l'analisi del bisogno, il supporto alla compilazione del curriculum vitae, la diffusione delle informazioni, l'autoconsultazione. L'analisi del bisogno rappresenta il primo contatto con la persona, con l'obiettivo di capire le esigenze e di avviare il percorso dell'utente nei servizi promossi dal centro per l'impiego o a cui il centro per l'impiego può rimandare od inviare l'utente in ragione del bisogno. L'analisi del bisogno è propedeutica ad ogni successiva azione verso la persona: colloquio, iscrizione, invio ad altri servizi esterni od interni.

2.1.2 MODALITA' DI EROGAZIONE: come funziona

Primo contatto, analisi del bisogno in riferimento alle esigenze espresse, eventuale invito e supporto all'autoconsultazione nelle varie aree tematiche per l'acquisizione del materiale predisposto.

A seguito dell'analisi del bisogno, attraverso il colloquio di prima accoglienza, l'operatore e l'utente decidono l'eventuale percorso successivo che viene definito nel patto di servizio.

L'area autoconsultazione prevede l'accesso ad informazioni relative a :offerte di lavoro;
corsi di formazione;
tirocini e voucher;
bandi, avvisi e concorsi;
accesso ad opportunità legate al sistema dotale;
programmi nazionali o regionali FSE;
materiali promozionali.

- accesso ad altri servizi o sportelli dedicati con eventuale prenotazione dell'appuntamento.

2.1.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

Persone in cerca di occupazione;
Persone in cerca di aggiornamento professionale;
Occupati in cerca di nuova occupazione;
Occupati in cerca di aggiornamento professionale;
Soggetti con difficoltà di inserimento lavorativo ed inclusione sociale;
Studenti;
Immigrati;
Disabili;
Donne in condizione di reimpiego;
Lavoratori over 55.

2.1.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

Accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello;
Durata dell'analisi del bisogno: variabile, secondo il tipo di esigenza ed informazione da erogare;
Autoconsultazione: libera durante gli orari di apertura al pubblico.

2.2 ISCRIZIONE, COLLOQUIO E CONSULENZA ORIENTATIVA DI PRIMO LIVELLO

2.2.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

L'utente, dopo l'analisi del bisogno svolta all'accoglienza, viene iscritto (nelle modalità indicate dalla successiva tabella 12) ed usufruisce della consulenza orientativa di primo livello. In questo servizio è previsto l'obbligo da parte del disoccupato di dichiarare la propria immediata disponibilità al lavoro, necessaria per l'accesso ai servizi di inserimento al lavoro, agli ammortizzatori sociali od alle misure di politica attiva previste. L'iscrizione è possibile anche per gli occupati che intendono cambiare lavoro. Il colloquio di orientamento e la dichiarazione di disponibilità al lavoro sono regolati dal d. lgs. 150 del 2015. L'iscrizione nell'elenco anagrafico consente anche di accedere ad altri servizi. Il colloquio di primo orientamento consente di avviare un percorso volto a migliorare la consapevolezza dell'iscritto in riferimento alle proprie attitudini, capacità e competenze, descrivendo e chiarendo le potenzialità, in ragione anche delle esigenze del mercato del lavoro. L'utente viene accompagnato nella costruzione di un progetto di sviluppo professionale.

Il colloquio di primo orientamento consente la definizione del patto di servizio e prevede l'avvio del percorso successivo attraverso:

1. l'orientamento specialistico;
2. percorsi di ricerca attiva del lavoro individuale e di gruppo;
3. accesso diretto a stage o tirocinio formativo;
4. accesso diretto al servizio di preselezione.

2.2.2 MODALITA' DI EROGAZIONE: come funziona

Il colloquio orientativo di primo livello si svolge attraverso uno o due incontri individuali per approfondimenti e valutazioni al fine di raccogliere informazioni e fornire supporto su:

- esperienza formativa e lavorativa della persona;
- aspettative e disponibilità per il lavoro;

- sostegno nella scelta di percorsi formativi e/o professionali attraverso un percorso di sviluppo professionale;
- consulenza alla ricerca attiva del lavoro.

L'orientamento di primo livello prevede nello specifico: l'analisi delle esperienze lavorative e formative, la valutazione delle competenze possedute, la valutazione delle strategie per la ricerca di un impiego; l'individuazione delle preferenze, obiettivi e degli eventuali vincoli. La fase del colloquio prevede inoltre l'accertamento e la verifica della effettiva disponibilità al lavoro e l'analisi delle opportunità reali presenti sul mercato del lavoro.

L'orientamento di primo livello si completa con la definizione e sottoscrizione del PATTO DI SERVIZIO e con l'accesso ad interventi di politica attiva e l'avvio di un percorso di inserimento-reimpiego.

2.2.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

- Persone in cerca di occupazione;
- Giovani in cerca di prima occupazione o prossimi al termine del percorso di studi o formativo;
- Inoccupati;
- Donne in reinserimento lavorativo;
- Lavoratori over 55;
- Disabili;
- Persone in cerca di opportunità formative;
- Occupati in cerca di nuova occupazione;
- Occupati in cerca di aggiornamento professionale;
- Aspiranti imprenditori o lavoratori autonomi.

2.2.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

Accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello, o su appuntamento.

Durata del colloquio: variabile a seconda della tipologia dell'orientamento erogato (mediamente 40 minuti).

2.3 ORIENTAMENTO DI SECONDO LIVELLO E RICERCA ATTIVA (INDIVIDUALE O DI GRUPPO)

2.3.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

L'orientamento si approfondisce attraverso un servizio di supporto finalizzato alla costruzione di percorsi soddisfacenti negli ambiti formativi e professionali. Il servizio si distingue nell'orientamento specialistico e nella promozione della ricerca attiva del lavoro (counselling), e può essere individuale o di gruppo. Il counselling di ricerca attiva e l'orientamento di secondo livello costituiscono un processo di supporto alle decisioni sia in ambito formativo che per quanto riguarda l'inserimento al lavoro e lo sviluppo di progetti di cambiamento professionale. Viene definito in particolare per persone con un deficit di occupabilità o che hanno la necessità di definire un percorso di impiego o reimpiego particolarmente finalizzato.

Con questo servizio vengono rimossi gli eventuali ostacoli che impediscono una azione positiva di ricerca del lavoro o di un progetto professionale. Viene svolto da un consulente alla persona che approfondisce il colloquio di orientamento di primo livello, per aiutare l'utente a prendere coscienza degli atteggiamenti, delle motivazioni, delle risorse e favorire la promozione di un progetto personale formativo e lavorativo che consideri tutte le inclinazioni .

Il servizio può prevedere l'adozione di tecniche e strumenti di counselling specifici, come il bilancio di competenze.

2.3.2 MODALITA' DI EROGAZIONE: come funziona

Lo svolgimento di questo servizio è successivo alla presa in carico ed alla definizione del patto di servizio, svolta nella fase del primo colloquio, e prevede le seguenti modalità di erogazione:

1. counselling di orientamento scolastico, formativo od universitario, di supporto alle scelte al termine del ciclo di studi, ma anche per il riorientamento ed il cambio del ciclo di studi od il supporto alle scelte universitarie o post laurea;

2. counselling di orientamento professionale, per il supporto specialistico all'inserimento lavorativo e al reimpiego;
3. counselling di orientamento per le fasce deboli, con attenzione alle persone in condizione o deficit di occupabilità.

L'orientamento di secondo livello può prevedere anche azioni di gruppo o seminari tematici di ricerca attiva del lavoro. In questo caso i gruppi sono predeterminati in ragione della omogeneità della condizione e l'intervento ha come obiettivo quello di fornire strumenti e tecniche per la ricerca attiva del lavoro, sviluppando le abilità per la ricerca autonoma. La modalità di erogazione del servizio è quella degli incontri-seminari. Sono possibili seminari di counselling, anche di gruppo, anche per persone che aspirano ad avviare una attività autonoma.

2.3.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

- Persone in cerca di occupazione con deficit di occupabilità rilevato;
- Giovani in cerca di prima occupazione o prossimi al termine del percorso di studi o formativo;
- Giovani con problemi di scelta nella definizione di un percorso formativo e / o professionale;
- Donne in reinserimento lavorativo;
- Lavoratori over 55;
- Disabili;
- Fasce deboli del mercato del lavoro.
- Aspiranti imprenditori o lavoratori autonomi

2.3.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

Accesso al servizio individuale: su appuntamento

Durata del colloquio individuale: uno o più incontri individuali

Accesso al servizio di gruppo: su prenotazione od invito

Durata del colloquio di gruppo: variabile, mediamente due ore

2.4 IL SERVIZIO EURES

2.4.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

Il servizio EURES è una rete di cooperazione tra i servizi pubblici per l'impiego dei paesi dell'Unione Europea, istituito per favorire la mobilità territoriale e la libera circolazione dei lavoratori. Si tratta di un servizio di incontro tra domanda ed offerta di lavoro a livello europeo e di informazione ed orientamento sulle opportunità presenti in Europa.

Il servizio erogato presso i CPI offre:

1. informazioni sulle opportunità lavorative all'estero;
2. supporto alla consultazione della banca dati Eures;
3. informazioni sulle procedure amministrative connesse alla mobilità del lavoro in Europa;
4. assistenza alla compilazione del cv europeo ed alla candidatura alle opportunità della rete Eures;
5. informazioni sulle condizioni di vita e di lavoro all'estero.

2.4.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

Il servizio si svolge attraverso uno o più incontri individuali, con l'analisi del bisogno, il colloquio sul percorso professionale, la ricerca nella banca dati Eures, la consulenza ed assistenza alla eventuale candidatura.

2.4.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

Persone in cerca di impiego disposte alla mobilità in Europa.

2.4.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

Accesso al servizio: su appuntamento.

Durata del colloquio: variabile secondo l'esigenza

2.5 IL SERVIZIO DI INFORMAZIONE PER L'AUTOIMPIEGO E LA CREAZIONE DI IMPRESA

2.5.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

Il servizio di informazione e consulenza all'autoimpiego fornisce assistenza, informazione, prima consulenza a chi intende avviare una iniziativa nella forma del lavoro autonomo, dell'autoimpiego o come impresa. Si tratta in primo luogo di offrire puntuali informazioni sulle principali norme agevolative e le strutture presenti sul territorio che si occupano di autoimprenditorialità.

Su richiesta esplicita dell'utente il servizio può offrire un ulteriore approfondimento, attraverso l'informazione finalizzata alla definizione e valutazione delle caratteristiche dell'aspirante lavoratore autonomo o imprenditore, del suo percorso formativo, delle competenze professionali e capacità possedute, dell'idea imprenditoriale, della natura giuridica dell'impresa. Il servizio offre inoltre informazioni rispetto ai principali strumenti di agevolazione e supporto finanziario, all'accesso ad incubatori o strumenti di start up presenti sul territorio ed agli adempimenti relativi all'avvio della nuova attività economica. Vengono inoltre organizzati seminari per la presentazione delle principali leggi e strumenti di agevolazione per favorire la nascita di nuove attività economiche o la promozione di reti di impresa.

E' previsto un supporto informativo specifico per il lavoratori licenziati che intendano utilizzare in una unica soluzione i benefici degli ammortizzatori sociali per l'avvio di una attività in forma autonoma.

2.5.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

Il servizio di informazione all'autoimpiego prevede una prima azione di orientamento all'autoimpiego ed al lavoro autonomo, attraverso la verifica attitudinale della persona rispetto al progetto di impresa o di lavoro autonomo che intende avviare. All'orientamento si affiancano: informazioni sul mercato

potenziale, informazioni sugli aspetti amministrativi, procedurali e burocratici necessari per l'avvio dell'impresa, informazioni sulla normativa.

Il servizio si completa attraverso un'analisi dell'idea imprenditoriale ed il rimando a servizi e strumenti di affiancamento per la redazione del business plan ed il supporto allo start up.

2.5.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

Le persone interessate ad avviare un lavoro autonomo od una attività di impresa. I titolari di ammortizzatori sociali che intendano avviare una attività di lavoro autonomo quale forma di reimpiego.

2.5.4 TEMPI E MODALITA' DI

ACCESSO **Accesso al servizio:** previo appuntamento

Durata: variabile secondo la tipologia di informazione erogata.

2.6 PRESELEZIONE ED INCONTRO DOMANDA ED OFFERTA

2.6.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

Il servizio incontro domanda ed offerta ha l'obiettivo di aiutare l'utente del centro per l'impiego a trovare un lavoro adatto alle proprie esigenze. Il servizio realizza l'incontro tra le esigenze dei lavoratori e dei disoccupati e quelle delle imprese, nella necessità di reperimento del personale. L'attività di intermediazione si compone di diverse fasi e servizi, che determinano l'incontro tra la domanda e l'offerta quale conseguenza del processo di orientamento, preselezione e candidatura. Il percorso di intermediazione si definisce a seguito della proposta di opportunità di impiego adeguate ed attinenti al profilo professionale del candidato. Per le persone titolari di ammortizzatori sociali ed indennità di impiego il servizio di intermediazione considera le indicazioni relative alla congruità dell'offerta di impiego stabilite dalla legge. Affianca il servizio di preselezione ed incontro domanda offerta un servizio di marketing ed analisi dei fabbisogni delle imprese.

2.6.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

Il funzionamento del servizio si definisce attraverso un percorso in diverse fasi:

1. raccolta delle disponibilità lavorative attraverso una intervista mirata, successiva al colloquio di orientamento;
2. analisi delle competenze e motivazioni del candidato;
3. inserimento delle informazioni in una apposita banca dati, che comprende anche il curriculum aggiornato del candidato, per effettuare l'incrocio con le richieste di personale delle aziende, presenti nella banca dati;
4. proposta di lavoro, che può avvenire a seguito del processo di preselezione, segnalazione oppure per autocandidatura.

La preselezione è la modalità di invio di candidature idonee al profilo richiesto dall'azienda, definite a seguito di un colloquio preliminare all'invio delle

candidature. La preselezione può essere effettuata anche in presenza dei referenti delle aziende richiedenti presso gli uffici del CPI o la sede dell'azienda. La segnalazione avviene invece attraverso l'invio all'azienda di una rosa di candidati selezionati e valutati idonei al profilo richiesto, che l'azienda provvede direttamente a selezionare ed a scegliere.

Con l'autocandidatura l'utente valuta direttamente le opportunità di impiego nelle bacheche informative del CPI, nella banca dati sul portale web del servizio per l'impiego provinciale, sulla stampa e sui media selezionati ed accessibili presso il CPI. Individuata l'opportunità che si ritiene adeguata od interessante il candidato può inviare direttamente, via mail il curriculum al centro per l'impiego competente, che provvede alla selezione e a trasmettere la candidatura all'impresa .

Gli iscritti al CPI, in particolare i titolari di ammortizzatori sociali, sono tenuti a presentarsi regolarmente ai colloqui ed alle selezioni concordate e a confermare periodicamente la propria disponibilità al lavoro.

2.6.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

- Inoccupati;
- disoccupati;
- persone che intendono cambiare lavoro.

2.6.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

Accesso al servizio: immediato, salvo attesa del turno, o su appuntamento

Autoconsultazione: libera durante gli orari di apertura, anche accedendo alle postazioni web per i servizi informativi on line.

Durata del colloquio e tempi di erogazione del servizio: variabile a seconda della tipologia di intermediazione erogata e /o di proposta formulata (dipende dalle richieste di personale disponibili).

2.7 CONSULENZA ED ORIENTAMENTO FORMATIVO

2.7.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

Attraverso il servizio di consulenza e orientamento formativo vengono erogate le informazioni sull'offerta formativa, sui percorsi formativi e sui corsi di formazione che possono essere attivati dagli enti formativi per migliorare le opportunità formative ed occupazionali delle persone in cerca di lavoro.

2.7.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

La consulenza informativa riguarda in particolare i corsi che vengono promossi nel sistema lombardo, dalla formazione professionale alla formazione post laurea, con attenzione specifica ai corsi promossi dalle agenzie accreditate e presenti sul sistema regionale lombardo sia a pagamento che con la possibilità di ricorrere allo strumento dotale, con i quali è possibile conseguire un certificato di frequenza oppure di qualifica o di specializzazione riconosciuti dalla Regione Lombardia. Per quanto riguarda l'offerta formativa dei centri e delle agenzie formative della Provincia di Brescia, il CPI offre le informazioni di base, per rimandare poi ad un appuntamento presso l'agenzia formativa individuata.

Questi i percorsi formativi di riferimento :

- Assolvimento obbligo di istruzione;
- Integrazione scolastica;
- Assolvimento obbligo formativo;
- Corsi per persone a rischio di dispersione scolastica e sociale;
- Percorsi formativi per soggetti svantaggiati;
- Formazione continua e riqualificazione;
- Formazione permanente;
- Formazione superiore compreso IFTS e ITS;
- Formazione per apprendisti.

Per le informazioni sulle opportunità formative è disponibile presso il CPI anche lo spazio di autoconsultazione, con materiale cartaceo, bacheche, dossier tematici e l'accesso a banche dati sull'offerta formativa disponibile.

2.7.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

- Persone in cerca di occupazione, disoccupate od inoccupate, iscritte presso i CPI della Provincia di Brescia;
- Persone occupate;
- Giovani in cerca di prima occupazione;
- Giovani privi di qualifica o di titolo scolastico;
- Soggetti a rischio di dispersione scolastica o formativa;
- Soggetti a rischio di esclusione sociale;
- Apprendisti;
- Giovani con problemi di scelta nella definizione di un percorso formativo e / o professionale;
- Donne in reinserimento lavorativo;
- Lavoratori over 55;
- Fasce deboli del mercato del lavoro;
- Disabili;
- Aspiranti imprenditori o lavoratori autonomi;

2.7.4 TEMPI E MODALITA' DI

ACCESSO Accesso al servizio: immediato, salvo attesa

allo sportello.

Per l'adesione all'offerta formativa finanziata dal sistema dotale sono emessi specifici bandi periodici.

Per l'adesione all'offerta formativa non finanziata gli interessati possono rivolgersi direttamente ad una agenzia formativa accreditata.

2.8 TIROCINI

2.8.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

I tirocini, come definiti dalla legislazione vigente, sono azioni individuali promosse dal CPI di alternanza tra studio e lavoro, che si svolgono presso aziende private o assimilabili e che consentono al tirocinante di agevolare le scelte professionali, mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro, acquisendo specifiche competenze, conoscenze e capacità, utili per l'inserimento lavorativo.

Il tirocinio lavorativo non costituisce un rapporto di lavoro subordinato con l'azienda ospitante, la dgr 825/2013 e poi la dgr 7763/2017 ha previsto apposita regolamentazione.

2.8.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

Il servizio riguarda prevalentemente persone inoccupate o disoccupate iscritte presso i CPI, che abbiano rilasciato la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro e svolto un eventuale colloquio di orientamento, qualora l'operatore del servizio lo ritenga opportuno, costituisce una componente del patto di servizio sottoscritto tra centro per l'impiego ed utente e si svolge attraverso le seguenti fasi :

1. Raccolta della candidatura e della disponibilità al tirocinio, che va confermata ogni sei mesi;
2. Analisi delle competenze professionali del candidato;
3. Inserimento delle informazioni acquisite in una apposita banca dati per l'incrocio con le richieste delle aziende;
4. Preselezione dei candidati sulla base dei profili professionali richiesti dalle aziende;
5. Trasmissione dell'elenco dei candidati all'azienda richiedente, che svolge la selezione;

6. Convocazione del candidato prescelto dall'azienda presso il centro per l'impiego per la stipula del patto di servizio e del piano di intervento personalizzato (PIP).

L'avvio del tirocinio è subordinato alla stipula di una apposita convenzione tra il CPI e l'impresa.

Nel caso si rivolga al CPI una persona che sia stata già selezionata da una azienda disponibile, vanno in ogni caso definiti presso il servizio l'accertamento dei requisiti richiesti, la stipula del patto di servizio e del PIP.

2.8.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

Prevalentemente a persone inoccupate o disoccupate iscritte ai CPI della Provincia di Brescia e che abbiano assolto l'obbligo scolastico ed il diritto- dovere all'istruzione od in attuazione di quanto previsto per i tirocini estivi.

2.8.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al servizio: è immediato salvo attesa allo sportello o per appuntamento. Il rilascio od il rinnovo della disponibilità è individuale e va effettuato ogni sei mesi dal richiedente presso il servizio.

Durata del colloquio: variabile.

Tempi di attivazione: legati all'individuazione dell'azienda ospitante.

2.9 INFORMAZIONE CONTRATTUALE

2.9.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

Servizio informativo attraverso il quale vengono fornite agli utenti informazioni relativamente a:

- Sistema integrato tra istruzione, formazione e lavoro;
- Diritto-dovere all'istruzione;
- Formazione professionale;
- Normativa in materia di lavoro;
- Contratti di lavoro per inserimento lavorativo;
- Agevolazioni ed incentivi;
- Accesso al sistema dotale ed ai bonus;
- Bandi pubblici e concorsi;
- Adempimenti amministrativi.

2.9.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

Colloquio informativo con operatori del CPI, per fornire informazioni relative a:

- Tipologie contrattuali;
- Legislazione in materia di certificazione ;
- Normativa in materia di lavoro, formazione e sostegno al lavoro autonomo;
- Banche dati collegate al servizio per l'impiego;
- Adempimenti amministrativi.

2.9.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

Persone in cerca di occupazione od occupate in cerca di nuova occupazione o di opportunità formative e giovani in obbligo formativo.

2.9.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

Accesso al servizio: su appuntamento

Durata del colloquio: variabile a seconda della tipologia di consulenza

2.10

INCLUSIONE DELLE FASCE DEBOLI-SERVIZIOSOGGETTI SVANTAGGIATI

2.10.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

Si tratta della consulenza individuale propedeutica all'orientamento finalizzato al reimpiego di persone con un particolare deficit di occupabilità in ragione delle seguenti condizioni:

- persone individuate tra le fasce deboli in riferimento alla classificazione del regolamento comunitario, nazionale o regionale, per le quali è previsto l'accesso a specifiche modalità e forme di agevolazione per l'inserimento lavorativo;
- persone appartenenti alle condizioni di maggiore difficoltà indicate ai sensi delle disposizioni nazionali e regionali;
- persone con grave deficit di occupabilità per le quali è previsto un intervento di inserimento in ragione di un percorso definito insieme ai servizi sociali.

2.10.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

Il servizio prevede lo sviluppo del percorso avviato nel servizio di counselling, consulenza specialistica, con colloqui orientativi mirati, propedeutici all'attivazione di un percorso di reimpiego, anche attraverso l'utilizzo di forme specifiche di sostegno (bonus formativi, voucher, incentivi per il reimpiego). Viene definito e stipulato il patto di servizio con la previsione degli interventi del Piano di intervento personalizzato PIP.

2.10.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

- Soggetti in difficoltà segnalati e presi in carico dai servizi sociali del territorio;
- Over 55 in disagio economico grave;
- Altri soggetti previsti dalle indicazioni nazionali o regionali;
- Altri soggetti segnalati dalla Provincia.

2.10.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

Accesso al servizio: immediato, salvo attesa del turno allo sportello.

Sono previsti incontri individuali a seconda della necessità delle persona, di norma su appuntamento.

Durata dell'intervento: variabile, in ragione della difficoltà e gravità dello svantaggio rilevato.

2.11 GESTIONE AVVIAMENTO E SELEZIONE PRESSO LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

2.11.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

L'avviamento a selezione è gestito dai CPI per offrire all'iscritto nell'elenco anagrafico la possibilità di candidarsi per le assunzioni presso enti pubblici per le quali è richiesto il solo requisito della scuola dell'obbligo o per le quali non è richiesta una qualifica specifica.

2.11.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

Le richieste di personale da parte di enti pubblici sono rese pubbliche in tempi adeguati attraverso l'affissione presso la apposita bacheca del CPI, la pubblicazione sul sito internet della Provincia e sulla stampa locale. Nella richiesta sono indicati i requisiti richiesti e la data prefissata per l'avviamento. Le persone avviate a selezione sono individuate dal CPI tra quelle che si sono presentate personalmente nel giorno stabilito, sulla base delle graduatorie che si sono formate in relazione alla specifica selezione prevista e che vengono formate sulla base dei criteri indicati nelle delibere regionali. Il CPI comunica all'ente pubblico tutta la graduatoria. L'ente pubblico convoca il candidato secondo l'ordine della graduatoria, per procedere ad una selezione di tipo numerico che tiene conto della idoneità alla mansione del candidato.

2.11.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

Disoccupati ed inoccupati iscritti al CPI in possesso del titolo di studio della scuola dell'obbligo; per le selezioni a tempo indeterminato possono partecipare anche gli occupati.

2.11.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso nel giorno prefissato è immediato salvo attesa del proprio turno allo sportello. E' prevista la pubblicazione il giovedì: con l'adesione nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì, e la graduatoria il giovedì.

2.12 ISCRIZIONE ELENCO ANAGRAFICO DEL CENTRO PER L'IMPIEGO, DICHIARAZIONE DELLA DISPONIBILITA' AL LAVORO E GESTIONE PATTO DI SERVIZIO

2.12.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

Si tratta di un intervento amministrativo ed al tempo stesso propedeutico all'attivazione di politiche attive. Con l'iscrizione all'elenco anagrafico e la dichiarazione della disponibilità al lavoro si rende possibile l'accesso ai diversi servizi del centro per l'impiego, la promozione degli interventi e delle misure di politica attiva e l'avvio del percorso di orientamento e dei successivi interventi propedeutici all'inserimento lavorativo. I dati anagrafici e curriculari rilasciati dall'utente sono inseriti nell'apposita banca dati e vengono utilizzati per favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

2.12.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

Per l'iscrizione non è più necessario presentarsi personalmente allo sportello del CPI territorialmente competente in base al proprio domicilio, con un documento di identità poiché è possibile rendere la DID on line tramite il portale SIUL <http://SIUL.SERVIZIRL.IT>

I cittadini extracomunitari devono essere in possesso di permesso di soggiorno che consente lo svolgimento di attività lavorativa.

Solo dopo aver reso la DID sarà necessario recarsi personalmente presso il Centro per la stipula del patto di servizio o presso un operatore accreditato privato che ha stipulato apposito accordo con la Provincia di Brescia.

Il servizio CPI svolge tutte le azioni legate alla certificazione, alla registrazione ed all'aggiornamento della condizione occupazionale.

La relativa procedura di erogazione del servizio prevede :

- l'illustrazione dei requisiti per acquisire e mantenere lo status di disoccupazione;
- l'acquisizione delle informazioni sulle precedenti eventuali occupazioni ed esperienze formative;

- l'acquisizione della disponibilità al lavoro;

- l'inserimento delle informazioni nella banca dati;
- la formalizzazione della dichiarazione di immediata disponibilità con rilascio di certificazione sullo stato occupazionale (quest'ultima su richiesta) ;
- l'informazione all'utente del percorso di ricerca attiva e di orientamento formativo e lavorativo;
- l'invio dell'utente agli altri sportelli e servizi dedicati.

I CPI possono su richiesta dell'interessato rilasciare la certificazione relativa allo status di disoccupazione. Gli utenti si impegnano a comunicare tempestivamente ogni variazione dello status di disoccupazione.

2.12.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

Possono iscriversi come disoccupati od inoccupati ai CPI tutti i soggetti in possesso dei seguenti requisiti:

- aver assolto l'obbligo scolastico;
- aver compiuto sedici anni di età;
- avere il permesso di soggiorno valido se extracomunitari o il rinnovo nei termini di legge che consente lo svolgimento di attività lavorativa;
- essere domiciliati nel territorio della Provincia;
- essere privi di lavoro;
- essere immediatamente disponibili alla ricerca ed allo svolgimento di una attività lavorativa.

2.12.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello. L'iscrizione è immediata all'atto della presentazione dell'utente allo sportello; in caso di non funzionamento dei collegamenti on line non è più possibile utilizzare forme cartacee. Sono state attivate alcune forme sperimentali di prenotazione del servizio (ad esempio per gli utenti stagionali).

La durata del colloquio è variabile secondo le informazioni da inserire.

2.13 MOBILITA'

ISCRIZIONE E GESTIONE LISTE DI

2.13.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

In via transitoria, fino al superamento dell'istituto della mobilità previsto dalla legge 92 del 2012, il servizio interviene per favorire la ricollocazione dei lavoratori licenziati per cause legate a particolari situazioni aziendali. L'iscrizione alla lista di mobilità consente al lavoratore licenziato per motivazioni dovute a riduzione, trasformazione o cessazione dell'attività aziendale di poter accedere a percorsi di reimpiego, anche attraverso la funzione dei SPI e l'accesso alle relative agevolazioni previste. I lavoratori collocati nella lista di mobilità percepiscono la relativa indennità di mobilità. **Non vi sono più nuovi inserimenti in lista ma esclusivamente la gestione dei licenziamenti avvenuti fino al 30 dicembre 2016.**

2.13.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

LICENZIAMENTI COLLETTIVI AI SENSI DELLA LEGGE 223 DEL 1991: la procedura di mobilità è trasmessa al SPI direttamente dall'impresa e l'iscrizione alla lista da origine al diritto all'indennità di mobilità se il lavoratore ha una anzianità lavorativa di almeno 12 mesi; aziendale di almeno 6 mesi e se l'azienda rientra nell'ambito del campo di applicazione della cassa integrazione straordinaria.

LICENZIAMENTI INDIVIDUALI AI SENSI DELLA LEGGE 236 DEL 1993: la richiesta di iscrizione alla lista di mobilità è presentata direttamente dal lavoratore al CPI entro 60 giorni dal licenziamento o anche oltre se entro 60 giorni è comunque stata rilasciata la dichiarazione di immediata disponibilità.

2.13.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

- Lavoratori licenziati da imprese che abbiano espletato le procedure di mobilità previste dalla legge 223 del 1991;

- Lavoratori, già occupati a tempo indeterminato, licenziati per giustificato motivo oggettivo, connesso a riduzione, trasformazione o cessazione di attività di lavoro.

2.13.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

Accesso al servizio: immediato salvo l'attesa per il proprio turno allo sportello, per i licenziamenti individuali.

Le istruttorie vengono fatte mensilmente in sede di sottocomitato mobilità prima dell'invio in Regione per l'approvazione o diniego dei casi dubbi non risolti in sede di sottocomitato provinciale.

2.14. SERVIZIO GESTIONE LEGGE 68 INSERIMENTO LAVORATIVO DEI DISABILI: per i disabili

2.14.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

Il servizio è presente in tutti i CPI con operatori formati in materia di disabilità e lavoro ed è coordinato da un funzionario responsabile. Il servizio collocamento mirato provinciale opera attraverso un ufficio amministrativo provinciale, con l'erogazione di alcuni servizi presso ogni centro per l'impiego.

Il SPI eroga attraverso i CPI e l'ufficio del collocamento mirato di Brescia i servizi per i soggetti disabili di cui alla legge 68 del 1999 per l'inserimento lavorativo dei disabili e per i soggetti facenti parte delle categorie protette previste dalla medesima legge. Questi i servizi promossi e definiti dalla legislazione e dalle relative disposizioni attuative:

- accoglienza ed informazione (anche in autoconsultazione);
- iscrizione nell'elenco disabili e categorie protette;
- compilazione curriculum vitae;
- colloquio di orientamento e profilo socio lavorativo;
- tutoraggio;
- colloquio sociale per la ricognizione dei bisogni (solo presso il CM di Brescia);
- tenuta dei prospetti informativi dei datori di lavoro aventi l'obbligo di assunzione;
- scouting aziendale per il collocamento mirato del lavoratore;
- incontro domanda ed offerta di lavoro presso i datori di lavoro privati;
- incontro domanda ed offerta, avviamento a selezione presso i datori di lavoro pubblici.

2.14.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

Il sistema dei servizi per i disabili e le categorie protette di cui alla legge 68 del 1999 prevede un percorso attraverso modalità ed azioni definite, quali :

1. un primo contatto e colloquio informativo;
2. il colloquio d'accoglienza;

3. l'erogazione delle informazioni in autoconsultazione;
4. l'iscrizione nell'elenco disabili della Provincia;
5. la stesura assistita del curriculum vitae;
6. il colloquio di orientamento con la compilazione della scheda del profilo socio lavorativo;
7. la tenuta del prospetto dei datori di lavoro in obbligo di assunzione ;
8. la verifica della connessione tra la capacità lavorativa del disabile e la mansione richiesta dal datore di lavoro in obbligo di assunzione;
9. l'intermediazione con i datori di lavoro privati (attraverso avvisi di selezione accessibili e consultabili presso il CPI, sul web o sulla stampa locale o attraverso la raccolta delle candidature alle aziende direttamente da parte del disabile tramite il CPI, la selezione per chiamata nominativa e la selezione per avviamento numerico con graduatorie);
10. l'intermediazione con i datori di lavoro pubblici (attraverso la pubblicazione degli avvisi di selezione, la raccolta delle candidature e/o la selezione per avviamento numerico con graduatorie).

E' inoltre previsto un servizio di tutoraggio di assistenza e supporto per i disabili in possesso di particolari difficoltà .

2.14.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

Disoccupati ed inoccupati iscritti ai CPI della Provincia e negli specifici elenchi provinciali come Disabili o Categorie protette.

2.14.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

Accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello, tranne il colloquio di orientamento e per il profilo sociolavorativo, che si effettua su appuntamento.

Durata dell'incontro domanda ed offerta per i datori di lavoro pubblici e privati prevede che la pubblicazione delle richieste di personale sia di 30 giorni, per la promozione e diffusione delle richieste; si prevede in media una settimana di tempo per la raccolta delle candidature e l'invio dell'elenco, mentre nella selezione numerica i tempi sono variabili.

3. SERVIZI ALL'IMPRESA

3.1 ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

3.1.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

I CPI, attraverso l'accoglienza e l'informazione, offrono l'accesso ai servizi alle imprese e agli enti che si rivolgono, informandoli delle opportunità presenti, rispetto alle loro esigenze. Il servizio erogato prevede la fornitura di prime informazioni generali e si rinvia ai servizi successivi per predisporre soluzioni mirate ed in grado di soddisfare esigenze specifiche delle imprese e degli enti. E' prevista anche la consegna della relativa ed eventuale modulistica.

3.1.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

Viene effettuato un primo colloquio informativo, che può prevedere anche la consegna di materiali promozionali ed informativi (servizio marketing e promozione). Le informazioni sono relative alle diverse aree di servizio che il centro per l'impiego fornisce ad imprese ed enti, quali :

- Richieste di lavoro;
- Percorsi di formazione professionale;
- Incentivi ed agevolazioni;
- Programmi di politica attiva;
- Attivazione di tirocini;
- Servizio di preselezione;
- Servizio Eures;
- Materiali promozionali.

Svolto il primo colloquio informativo si rimanda ad un successivo appuntamento per l'approfondimento delle tematiche di interesse e la definizione del patto propedeutico alla erogazione del servizio.

3.1.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

- Datori di lavoro
- Referenti delle imprese
- Associazioni di categoria
- Consulenti del lavoro
- Agenzie per il lavoro

3.1.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

Accesso al servizio: per i referenti aziendali e gli enti è immediato o su appuntamento; per le visite aziendali è su appuntamento presso l'azienda.

Durata: variabile secondo la tipologia di informazione erogata.

3.2 PRESELEZIONE ED INCONTRO DOMANDA ED OFFERTA

3.2.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

Il CPI promuove l'intermediazione tra domanda ed offerta attraverso un servizio specifico rivolto alle imprese, che consente di favorire l'incontro tra le aziende in cerca di personale e le persone in cerca di occupazione. Alle imprese in cerca di personale viene offerto un supporto per l'individuazione delle figure professionali richieste (vacancy). Il servizio si distingue in rilevazione dei fabbisogni, preselezione, liste ed offerta diretta.

3.2.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

I consulenti del CPI, a seguito del ricevimento delle richieste di copertura di posizioni lavorative trasmesse dai datori di lavoro, anche col supporto dell'attività di marketing e delle analisi dell'osservatorio mercato del lavoro, raccolgono le informazioni sul fabbisogno di competenze professionali delle imprese in cerca di personale (vacancy) e le inseriscono in una specifica banca dati, propedeutica all'incontro tra domanda ed offerta.

Le modalità di erogazione del servizio sono le seguenti:

1. preselezione, attraverso l'individuazione per conto dell'impresa od ente richiedente di una rosa di candidati, tra i nominativi presenti nella banca dati dei CPI e tra i nominativi che si sono candidati alla selezione in risposta alle richieste pubblicate. I candidati vengono convocati per un colloquio approfondito, che consente di individuare la presenza o meno dei requisiti richiesti rispetto al profilo ed alla mansione. La rosa dei candidati viene trasmessa, una volta definita, all'azienda richiedente. La preselezione può essere effettuata anche in presenza di referenti dell'azienda presso il CPI o direttamente nella sede aziendale;
2. liste, attraverso la predisposizione di un elenco di soggetti disponibili ed in possesso dei requisiti richiesti, individuati direttamente tra i nominativi della banca dati dei CPI; l'elenco viene poi inviato all'azienda che effettua direttamente la selezione dei candidati;

3. offerta diretta, con l'individuazione per conto dell'impresa o ente richiedente di un gruppo di persone idonee tra quelle che si sono autocandidate. I curricula selezionati vengono trasmessi all'azienda per la scelta finale.

La costruzione delle liste da inviare al datore di lavoro tengono conto in modo preferenziale dei curriculum vitae e delle informazioni sulle attitudini e competenze derivanti dall'attività di orientamento e dai colloqui presso il CPI: queste informazioni sono certificate dal percorso di servizio dell'utente attraverso il CPI. Ai fini della verifica dell'esito del servizio le aziende e gli enti si impegnano a comunicare al centro per l'impiego l'esito della selezione .

3.2.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

- Imprese
- enti pubblici
- consorzi
- cooperative
- studi professionali
- in generale tutti i datori di lavoro.

3.2.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

Accesso al servizio: immediato salvo attesa del proprio turno. Le visite aziendali sono su appuntamento.

Durata : per la preselezione mediamente dieci giorni, mentre per la consegna delle liste mediamente cinque giorni.

3. 3 INFORMAZIONE SPECIALISTICA ALLE IMPRESE

3.3.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

I CPI della Provincia di Brescia erogano alle imprese una gamma articolata di servizi di informazione, che costituiscono nel caso di servizi specialistici oggetto del patto di servizio stipulato. In particolare: informazione via internet, telefonica o mail; informazione specialistica sui percorsi formativi obbligatori per gli apprendisti; informazione specialistica sui tirocini formativi finanziati e non finanziati; informazione per l'attivazione di percorsi formativi finalizzati all'occupazione; informazioni specialistiche sui percorsi formativi attivabili presso i centri di formazione professionale; informazione specialistica sui contratti di lavoro, la normativa e gli incentivi.

3.3.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

L'informazione telefonica o web si effettua chiamando il servizio od inviando la richiesta durante l'orario di apertura.

L'informazione specialistica sui contratti, la normativa, gli incentivi, i programmi per le imprese e le politiche attive, avviene attraverso uno o più colloqui di approfondimento presso il centro per l'impiego, con eventuale assistenza alla compilazione della relativa modulistica. L'informazione per i percorsi formativi, ai tirocini formativi, ai percorsi formativi per apprendisti avviene direttamente presso lo sportello del centro per l'impiego, con eventuale assistenza alla compilazione della relativa modulistica e rimando alle agenzie accreditate o centri di formazione professionale. L'informazione è rivolta anche agli enti di formazione e alle agenzie per il lavoro.

3.3.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

- Aziende private od organismi ad esse assimilabili;
- agenzie per il lavoro, agenzie formative;
- consulenti del lavoro.

3.3.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al servizio: all'informazione specialistica su contratti, incentivi e politiche avviene su appuntamento, negli altri casi avviene in via immediata, salvo attesa del proprio turno allo sportello.

La durata dei colloqui è variabile.

3.4 MARKETING TERRITORIALE

3.4.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

Scopo dell'attività è quello di avvicinare ai servizi erogati dal CPI, le aziende situate o nel comune di appartenenza dello stesso o nei comuni limitrofi.

La finalità è quella di aprire un canale di comunicazione e di fidelizzazione delle imprese, portandole a conoscenza dei servizi gratuiti offerti dal centro per l'impiego, a favore delle aziende, ai fini dell'incrocio domanda/offerta.

3.4.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

Il servizio prevede una fase preparatoria in termini di strumenti e supporti operativi fondamentali ai fini della sua attuazione. Tra questi: la mappatura delle imprese a partire dalle Comunicazioni obbligatorie (COB), il questionario di rilevazione dei fabbisogni delle imprese (e relativi file di monitoraggio), materiale di carattere promozionale (dei servizi) e di comunicazione istituzionale da utilizzare in fase di colloquio.

Le fasi più importanti e centrali del servizio sono :

- contatto telefonico con l'impresa, il cui scopo è quello di ottenere un appuntamento in azienda o presso il centro per l'impiego;
- colloquio con l'azienda presso il centro per l'impiego;
- seminari territoriali.

3.4.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

Ogni tipo di impresa

3.4.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

Visite periodiche alle imprese sulla base di una programmazione definita e con appuntamento. Seminari territoriali sulla base di una programmazione definita.

3.5 ADEMPIMENTI DEGLI OBBLIGHI DELLE IMPRESE E DEGLI ENTI PUBBLICI ALLA LEGGE 68 DEL 1999

3.5.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

Si tratta del sistema di servizi integrato che viene erogato per le imprese in ragione degli obblighi previsti per l'inserimento mirato del lavoratore disabile. I servizi erogati sono gestiti dal collocamento mirato di Brescia. Il servizio prevede :

1. un intervento di informazione sulle opportunità, agevolazioni, modalità e procedure attivate dall' ufficio collocamento disabili della Provincia per l'assunzione di soggetti disabili e categorie protette;
2. un servizio di gestione degli incentivi al datore di lavoro per l'assunzione di persone disabili;
3. un servizio di preselezione, attraverso l'individuazione delle persone con disabilità in possesso di idoneità alla mansione richiesta, con caratteristiche professionali e di compatibilità con le necessità aziendali (servizio presente presso tutti i CPI);
4. un servizio per l'inserimento dei disabili presso gli enti pubblici con scopertura rispetto all'obbligo, attraverso l'individuazione di candidati con professionalità e caratteristiche di compatibilità;
5. un servizio per l'esonero parziale dall'obbligo, la sospensione dall'obbligo di assunzione, la certificazione di ottemperanza agli obblighi di assunzione, il nulla osta all'assunzione;
6. l'assistenza alla stipulazione delle convenzioni.

3.5.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

I servizi sono erogati presso il servizio collocamento mirato di Brescia e prevedono diverse modalità, distinte per ogni servizio erogato e si svolgono tramite :

- un primo colloquio informativo;

- una valutazione delle richieste dell'impresa od ente e la consegna di eventuale documentazione o materiale idoneo alla richiesta;
- l'assistenza all'impresa per l'accesso agli incentivi previsti per l'assunzione di disabili e l'erogazione degli stessi;
- un intervento di incontro tra domanda ed offerta verso le imprese private, in ottemperanza al principio dell'inserimento mirato, che avviene tramite la pubblicazione delle richieste di personale con avvisi di selezione, la raccolta di candidature idonee, la selezione per chiamata nominativa, la selezione per avviamento numerico o autocandidatura per posti disponibili presso le aziende in obbligo di assunzione;
- un intervento di incontro tra domanda ed offerta verso gli enti pubblici, che prevede la pubblicazione degli avvisi di selezione (richieste di personale), la raccolta delle candidature, la selezione per avviamento numerico (graduatoria sui presenti) e la trasmissione all'ente pubblico del nominativo o dei nominativi che verranno sottoposti alla prova di idoneità per l'assunzione.

In riferimento alle esigenze delle imprese l'ufficio provinciale collocamento mirato di Brescia provvede al rilascio dei relativi certificati connessi agli adempimenti della legge 68 del 1999, quali l'autorizzazione alla compensazione territoriale, l'esonero parziale dall'obbligo di assunzione, la sospensione dall'obbligo di assunzione, la certificazione di ottemperanza agli obblighi di assunzione ed il nulla osta all'assunzione. L'ufficio collocamento mirato provvede inoltre alla promozione ed all'assistenza all'impresa od ente rispetto alla stipulazione delle convenzioni per l'inserimento lavorativo.

3.5.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

- Datori di lavoro e referenti di imprese private;
- Referenti di enti pubblici ;
- Associazioni di categoria;
- Consulenti del lavoro.

3.5.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

Accesso al servizio e tempi : immediato, salvo attesa del proprio turno, o su appuntamento. Gli altri servizi prevedono l'attivazione del servizio in genere attraverso richiesta in forma scritta da parte dell'ente od impresa all'Ufficio collocamento disabili e successiva definizione di un appuntamento. La pubblicazione delle richieste di personale prevede un minimo di dieci giorni per lavoro a tempo determinato e 30 giorni per le occasioni di lavoro a tempo indeterminato. La raccolta delle candidature per selezione con chiamata nominativa ed invio elenco viene definita in sette giorni o è variabile secondo gli accordi presi con l'azienda richiedente. I tempi per le graduatorie per avviamento numerico sono variabili.

3.6 COMUNICAZIONI OBBLIGATORIE

3.6.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

Attraverso il sistema informativo lavoro Sintesi della Provincia è possibile l'invio informatizzato di tutte le comunicazioni obbligatorie da effettuare per le assunzioni, proroghe, trasformazioni e cessazioni dei rapporti di lavoro o per la variazione della ragione sociale.

3.6.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

Il servizio prevede la presentazione da parte dell'impresa di una specifica richiesta, inviata attraverso uno specifico modulo on line. Il sistema Sintesi rilascia la password per l'accesso al servizio con cui si procede all'invio delle comunicazioni on line direttamente al sito internet.

I datori di lavoro devono inviare :

- comunicazione di assunzione almeno entro il giorno precedente a quello di instaurazione del rapporto di lavoro;
- comunicazione di trasformazione, proroga, cessazione almeno entro i cinque giorni successivi alla modificazione del rapporto di lavoro;
- comunicazione di variazione della ragione sociale almeno entro i cinque giorni successivi alla variazione.

A seguito della trasmissione il sistema informatico rilascia una ricevuta elettronica attestante l'avvenuta presa in carico della comunicazione, contenente il codice di comunicazione e la data di trasmissione, che è certificata dal sistema stesso. Le comunicazioni archiviate costituiscono una specifica banca dati consultabile dai soggetti abilitati. Il data base è utilizzato dall'osservatorio mercato del lavoro ed accessibile per i servizi regionali e nazionali che svolgono analisi e statistiche sul mercato del lavoro.

La comunicazione viene effettuata entro il primo giorno utile tramite il modulo unificato LAV in formato elettronico.

I datori di lavoro possono inviare comunicazioni e richieste di cui alla legge 68/99.

3.6.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

- Datori di lavoro privati;
- Enti pubblici economici;
- Pubbliche amministrazioni;
- Agenzie di somministrazione;
- Soggetti intermediari che possono agire in nome e per conto dei datori di lavoro, come i consulenti del lavoro.

3.6.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

Presentazione di richiesta di accreditamento al sistema informativo .

La registrazione al servizio avviene contestualmente al rilascio di credenziali di accesso.

3.7 GESTIONE DELLE PROCEDURE DI MOBILITA'

3.7.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

La legge regionale n.22 del 28 settembre 2006 "Il mercato del lavoro in Lombardia" attribuisce alle Province la gestione delle liste dei lavoratori in mobilità, ai sensi delle Leggi 223/91 e 236/93. Pertanto, in attuazione dei decreti dirigenziali n. 8259 del 24/07/2008 e n. 567 del 27/01/2009, ad decorrere dall'01 aprile 2009, i datori di lavoro devono trasmettere le comunicazioni riferite ai lavoratori licenziati e per i quali è stata esperita procedura di mobilità (legge 223/91, art.4, co. 9), agli Uffici provinciali del territorio in cui è situata l'unità produttiva coinvolta. Se i lavoratori fanno capo ad unità produttive dislocate in più Province del territorio regionale, le comunicazioni devono essere inviate da parte del datore di lavoro ad ogni Provincia interessata. **Non vi sono più nuovi inserimenti in lista ma esclusivamente la gestione dei licenziamenti avvenuti fino al 30 dicembre 2016.**

3.7.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona e tempistica

Le Province mensilmente redigono e validano le liste provinciali di mobilità e le inviano alla Regione Lombardia - D.G. Istruzione, Formazione e Lavoro - che provvede agli adempimenti connessi alla loro approvazione da parte della Sottocommissione Permanente Mobilità/Ammortizzatori sociali in deroga di cui alla legge regionale n.22/06, art.8 e comunica direttamente all'INPS l'avvenuta approvazione delle liste per l'applicazione dei previsti benefici di legge.

La comunicazione di apertura della procedura di mobilità e il verbale di accordo vanno inviati dai datori di lavoro all'Agenzia Regionale per l'Istruzione, la Formazione e il Lavoro (via G. Cardano, 10 - 20124 Milano) - di seguito denominata "A.r.i.f.l." - competente, per conto di Regione Lombardia - D.G. Istruzione, Formazione e Lavoro, a ricevere la dichiarazione di avvio procedura di mobilità se la procedura interessa una o più unità produttive dislocate nel

territorio lombardo; se la procedura investe unità produttive ubicate in più Regioni, l'avvio di procedura deve essere comunicato al Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali.

Nel caso di mancato accordo il datore di lavoro deve darne comunicazione ad A.r.i.f.l. (o al Ministero) per la convocazione delle parti per l'esame congiunto in sede pubblica.

La modulistica sotto specificata deve essere compilata da parte del "datore di lavoro" ed inviata, in una sola copia, ai competenti uffici provinciali. La modulistica, opportunamente aggiornata, è disponibile sui siti <http://formalavoro.regione.lombardia.it>, www.borsalavorolombardia.net e sui siti istituzionali delle Province.

3.7.3 MODULISTICA

1. Comunicazione del "datore di lavoro" alla Provincia competente, attestante ai sensi dell'art.47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445:
 - il possesso del requisito occupazionale di cui all'art.1, comma 1, della L.223/91 nel semestre antecedente l'avvio della procedura (più di 15 dipendenti);
 - l'indicazione delle modalità con le quali sono stati applicati i criteri di scelta di cui all'art.5, comma 1, della L.223/91 (carichi di famiglia, anzianità di servizio, esigenze tecnico-produttive ed organizzative ecc.) ad eccezione della causale "cessazione di attività";
 - esclusivamente nel caso di mancato accordo e per la causale "riduzione di personale" che nel collocare in mobilità i lavoratori è statogarantito il rispetto dell' art.6, comma 5 bis, della L.236/93 (non superamento della percentuale di manodopera femminile da collocare in mobilità);
2. Scheda "azienda" timbrata e firmata dal legale rappresentante;
3. Schede "lavoratori" da collocare in mobilità, timbrate e firmate dal legale rappresentante; a ciascun ufficio provinciale dovranno essere inviate solamente le schede riferite a dipendenti che prestavano attività

lavorativa in una o più unità produttive ubicate nell'ambito territoriale della Provincia medesima;

Il "datore di lavoro" deve inoltre produrre la seguente documentazione:

1. Copia dell'accordo sindacale o copia del verbale di esame congiunto in sede pubblica;
2. Copia della ricevuta del versamento dovuto all'Inps (art.4, comma 3, Legge 223/91) limitatamente alle fattispecie previste dalle vigenti disposizioni o dichiarazione attestante le motivazioni per le quali non si è proceduto al versamento;
3. Estremi degli eventuali Decreti Ministeriali di concessione del trattamento C.I.G.S.

Se i licenziamenti dei lavoratori avvengono in periodi differenti, il "datore di lavoro" trasmette una prima volta tutta la documentazione sopraindicata; nelle comunicazioni relative ai licenziamenti intervenuti in epoca successiva, è sufficiente inviare i documenti di cui ai punti 2) e 3), unitamente ad una dichiarazione attestante l'indicazione delle modalità con le quali sono stati applicati i criteri di scelta di cui al soprarichiamato art.5, co.1, della L.223/91.

3.7.4 DESTINATARI: a chi si rivolge

- Imprese con più di 15 dipendenti che intendano effettuare almeno 5 licenziamenti nell'arco di 120 giorni o nel diverso termine stabilito dal verbale sindacale;
- Imprese che hanno ottenuto la concessione della cassa integrazione straordinaria e non ritengano di poter reimpiegare parte dei lavoratori in CIGS.

4.ALTRI SERVIZI

4.1 OSSERVATORIO E MONITORAGGIO DEL MERCATO DEL LAVORO

4.1.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

Le Province sono tenute a costituire osservatori di livello provinciale, collegati alla regione ed al sistema regionale del lavoro, per poter definire una base dati comune relativa ai seguenti aspetti:

1. misurazione degli avviamenti e delle cessazioni dei rapporti di lavoro e conseguente analisi dell'evoluzione del mercato del lavoro;
2. verifica del sistema degli incentivi e delle agevolazioni per le imprese ed il lavoro e del relativo impatto su territori e settori economici;
3. promozione dei programmi nazionali e regionali di politica attiva e verifica del relativo impatto;
4. accesso e promozione degli strumenti di sostegno e delle agevolazioni per il lavoro autonomo.

Lo svolgimento delle funzioni relative all'osservatorio si rendono possibili grazie alla base dati sul mercato del lavoro fornita dalle comunicazioni obbligatorie presso i CPI e costituisce l'elemento informativo di riferimento per le azioni di informazione ed accesso a voucher, stage, incentivi e benefici, nonché per la programmazione di politiche del lavoro coerenti e corrispondenti ai fabbisogni rilevati sul territorio.

La principale risorsa informativa su cui si basano le analisi dell'Osservatorio è rappresentata dalle comunicazioni obbligatorie che le imprese, sia pubbliche che private, sono tenute a inviare ai CPI. Questa base informativa comprende informazioni relative a quattro tipologie di movimentazione di forza lavoro, ovvero: le assunzioni (avviamenti), i prolungamenti dei contratti a termine (proroghe), le trasformazioni dei contratti in essere (ad esempio da full-time a part-time o da tempo determinato a tempo indeterminato) e le interruzioni dei rapporti di lavoro (cessazioni).

4.1.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

L'Osservatorio del mercato del lavoro (OML) nasce dunque con l'obiettivo di reperire, elaborare, analizzare i dati del mercato del lavoro locale e le dinamiche occupazionali e socio-economiche nella loro articolazione territoriale, aziendale, professionale, svolgere rilevazioni periodiche sui flussi di manodopera e le relative variazioni, studiare i fenomeni occupazionali più rilevanti o particolari. Tutto ciò per poter giungere a una comprensione analitica e tempestiva dell'evoluzione a breve del mercato del lavoro e alla costruzione di quadri informativi completi dei relativi mutamenti strutturali, al fine di programmare e realizzare puntuali interventi di politiche attive del lavoro e formative. L'OML ha inoltre tra i suoi obiettivi quello di analizzare e rilevare i fabbisogni occupazionali delle imprese, realizzare studi, indagini e ricerche periodiche sui temi del lavoro e dell'occupazione, con valutazioni sull'evoluzione del quadro occupazionale e delle situazioni di crisi, da mettere a disposizione delle Istituzioni e delle forze sociali ed economiche del territorio.

Attraverso la realizzazione dell' OML vengono poste le basi per stabilire le azioni necessarie per determinare un "*sistema* " informatico di osservazione periodica della domanda e dell'offerta di lavoro (basata su fattori demografici, indicatori di offerta, indicatori di mercato), attraverso cui valutare il grado di equilibrio esistente nel mercato del lavoro riferito al nostro territorio e analizzare – al contempo - i dati statistici ricavati pubblicandone, periodicamente, i risultati. Il fine è, quindi, quello di elaborare un'analisi puntuale e di seguire, nel tempo, l'evoluzione del mercato locale con un ritardo temporale minimo rispetto all'accadimento dei fatti, consentendo di indirizzare in maniera mirata l'azione nei possibili campi di intervento della politica del lavoro (mobilità, formazione, diffusione delle informazioni, creazione di strumenti mirati alla prevenzione delle crisi).

Attraverso le attività dell'Osservatorio è possibile pianificare le conseguenti azioni in tema di formazione e politiche attiva del lavoro, tali da incidere sulle

dinamiche del mondo produttivo e occupazionale, e in grado di correlarsi con il ruolo e le aspettative della Formazione Professionale degli Enti/Organismi accreditati.

Altra importante aspettativa che si intende perseguire attraverso l'istituzione dell'Osservatorio è rafforzare le capacità formative e le competenze di base dei soggetti già iscritti ai centri per l'impiego del territorio provinciale, garantendo - pertanto - ottimali condizioni d'ingresso per i nuovi iscritti e più qualificate prospettive di inserimento nel mondo produttivo; il tutto attraverso mirati percorsi che esaltino le potenzialità, le professionalità e le aspettative di ognuno di essi.

Infine - ma non ultimo obiettivo in termini di importanza - l'OML, attraverso mirati atti convenzionali con gli stakeholders locali può divenire lo snodo prioritario di scambio di informazioni ove sintetizzare e raccordare, tra tutti i soggetti preposti, le proposte progettuali che vedono protagonista il contesto locale interessato.

4.1.3 Lo strumento informativo

Nella struttura dell'Osservatorio sul Mercato del Lavoro, la parte rilevante è costituita da un **sistema informativo** in grado di raccogliere una vasta gamma di informazioni che riguardano i lavoratori disoccupati (sia per le finalità amministrative, che relativamente alle propensioni, alle esperienze professionali e alle competenze maturate), e anche le stesse aziende (profili professionali richiesti e non coperti) che consentono di effettuare una serie di analisi statistiche rivolte a individuare alcune tendenze di fondo del mercato del lavoro, le prospettive evolutive e i disequilibri in atto (sul piano quantitativo e qualitativo) che necessitano di particolari approfondimenti.

La funzione dell'OML è inserita nella realizzazione più generale di un prototipo di analisi integrata delle informazioni contenute negli archivi di carattere amministrativo di enti e organismi pubblici e privati, che attiva la propria base dati attraverso fonti informative interne ed esterne, tra cui principalmente:

- dati di produzione interna ai CPI quali le iscrizioni nelle liste di disoccupazione;
- dati relativi alle Comunicazioni obbligatorie (CO) provenienti dalle aziende e dai soggetti abilitati: assunzioni, cessazioni, etc;
- dati provinciali di accesso agli strumenti di agevolazione ed incentivi alle assunzioni;
- dati provinciali relativi alle tipologie contrattuali degli avviati;
- dati provinciali della rilevazione Forze Lavoro ISTAT;
- dati di fonte INPS (p.es. su cassa integrazione);
- dati di stock dei lavoratori iscritti alle liste di mobilità di fonte Regionale;
- dati INFOCAMERE (dinamica aziendale effettuata sui dati contenuti nell'anagrafe delle imprese);
- indagini Excelsior (camere di commercio);
- dati delle associazioni datoriali e sindacali.

Attraverso l'analisi di tali dati è possibile oggi conoscere compiutamente e analiticamente gli "stock" di coloro che si trovano in stato di disoccupazione, così come quantificare e tracciare i "flussi" da, verso e attraverso l'occupazione nelle aziende del territorio, rendendo omogenee e fruibili le informazioni provenienti da fonti così differenti.

4.1.4 LE FUNZIONALITA'

Al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati e consentire la flessibilità e l'efficacia nell'utilizzo dello strumento, l'Osservatorio dovrà essere strutturato in maniera modulare, attraverso una serie di report.

- Dati di stock

L'Osservatorio sul Mercato del Lavoro, tramite apposita funzionalità, consente di rilevare i dati di stock, dove per "stock" si intende una quantità misurata a una certa data definita dal sistema. Il dato di stock rappresenta quindi una sorta di fotografia dell'entità di una grandezza alla data della rilevazione, che permette la selezione di criteri opzionali e filtri per l'estrazione dei dati richiesti.

- Dati di flusso

L'OML consente inoltre di rilevare i dati di flusso, dove per "flusso" si intende una quantità misurata in un periodo di tempo definito, ad esempio il numero delle persone avviate in un trimestre e suddivise per fascia d'età e genere. Il dato di flusso, infatti, descrive quantitativamente la dinamica di una grandezza nel periodo considerato, con la possibilità di ottenere risultati in forma tabellare e grafica.

- **Dati "specifici" sulla crisi**

L'adozione di strumenti di analisi non si limita all'analisi specifica dell'attuale crisi economica, ma viene estesa alla conoscenza specifica del contesto locale per stimare gli impatti della crisi sull'economia territoriale nel biennio successivo e orientare le conseguenti azioni di competenza.

Grazie all'integrazione di diverse fonti dati disponibili- analizzate tramite la definizione di indicatori di sintesi- è possibile estrarre una serie di informazioni aggregate e sintetiche che consentono di "fotografare" la situazione del mercato del lavoro.

- **Indicatori sintetici: dati di trend e previsionali**

L'analisi aggregata dei dati trattati dall'OML tramite tecnologie di Datawarehouse. L'Osservatorio sul Mercato del Lavoro prevede la possibilità di elaborare e analizzare dati di trend e previsionali relativamente all'andamento del mercato del lavoro e delle aziende, estrapolando statistiche su argomenti quali:

- previsioni occupazionali da parte delle imprese
- aziende (suddivise p.es per settore) che assumono di più
- andamento dei profili professionali sul mercato del lavoro
- livelli di occupazione, inoccupazione, disoccupazione nel medio- lungo periodo

Questa rilevazione consente di reperire indicazioni dettagliate sull'andamento congiunturale del mercato del lavoro e sulle relative modifiche strutturali in termini di professioni emergenti e di fabbisogni formativi. Rappresenta, quindi, il principale studio previsionale sul mercato del lavoro e una fonte statistica irrinunciabile per la conoscenza, in particolare, dei flussi di entrata e uscita dei lavoratori previsti dalle imprese, nonché di tutta una serie di informazioni associate, come quelle legate ai profili professionali più richiesti.

Dal confronto tra i dati previsionali e quelli del consuntivo emergono infine le dinamiche espressione dei processi di ristrutturazione del sistema imprenditoriale oggi in atto, ma anche della congiuntura economica, e le strategie di riposizionamento competitivo delle imprese.

4.1.5 L'UTILIZZO DEI DATI E DELLE ELABORAZIONI

I dati elaborati dal sistema informativo dell'osservatorio provinciale mdl vengono resi noti attraverso report pubblici semestrali e possono costituire oggetto di confronto tra le istituzioni e le forze sociali, nonché di una iniziativa annuale di presentazione dei dati previsionali. La base informativa dell'Osservatorio costituisce inoltre uno strumento di dialogo e confronto con la Regione per la programmazione degli interventi sul territorio.

All'utilizzo informativo si collega necessariamente la valorizzazione dei dati per quanto riguarda:

- la pianificazione dell'offerta formativa;
- l'orientamento al lavoro ed alla formazione;
- la finalizzazione degli incentivi alle imprese e delle agevolazioni al lavoro;
- il posizionamento e la progettazione delle misure di politica attiva
- il marketing dei servizi
- la progettazione delle misure di prevenzione anticrisi
- la collaborazione con le agenzie per il lavoro
- l'accreditamento degli enti formativi.

La base dati può essere inoltre consultata su specifiche esigenze, settoriali o temporali.

4.1.6 LA STRUTTURA OPERATIVA

La struttura dell'osservatorio fa capo al dirigente del settore.

Il sistema informativo per l'osservatorio MDL costituisce uno standard di sviluppo del sistema SIL SINTESI già in possesso della Provincia.

4.2 COMMISSIONE PROVINCIALE PER LE POLITICHE DEL LAVORO E DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE

4.2.1 SERVIZIO EROGATO: cos'è e cosa offre

La Commissione provinciale per le politiche del lavoro e della formazione professionale è un organismo che svolgeva i compiti previsti dal D.lgs 469 del 1997 ora abrogato tuttavia è stato mantenuto come organo di consultazione. E' composta da :

- Rappresentanti delle associazioni datoriali;
- Rappresentanti delle associazioni sindacali;
- Rappresentanti delle associazioni degli invalidi;
- Medico legale;
- Consigliera di parità.

Tra le attività: approvazione dell'iscrizione dei lavoratori alla lista di mobilità (sottocomitato); decisione sui ricorsi avverso i provvedimenti adottati dal centro per l'impiego; decisione sulle richieste motivate di riesame presentate dai soggetti nei confronti dei quali il centro per l'impiego ha disposto la perdita dello stato di disoccupazione; parere sulla stipula delle convenzioni di cui alla legge 68 del 1999 di durata superiore ai 24 mesi; approvazione di progetti di formazione e lavoro.

4.2.2 MODALITA' DI EROGAZIONE : come funziona

La Commissione è convocata oltre che su iniziativa del Presidente anche qualora ne avanzino la richiesta la metà più uno dei componenti. All'interno della Commissione Provinciale è istituito il Sottocomitato Mobilità che si occupa anche dell'istruttoria e della verifica delle pratiche da sottoporre alla approvazione, con particolare riferimento alle procedure connesse alla mobilità e il Sottocomitato disabili.

4.2.3 DESTINATARI: a chi si rivolge

- Lavoratori che hanno perso il lavoro;
- Datori di lavoro;
- Associazioni di categoria;
- Associazioni sindacali;
- Associazioni dei disabili.

4.2.4 TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO

Accesso al servizio e tempi: immediato o su appuntamento per informazioni e consulenza.

Per le procedure di mobilità : la presentazione della documentazione avviene tramite consegna diretta o per posta all'ufficio gestione della Commissione, mentre la presentazione da parte delle persone della richiesta di iscrizione alle liste di mobilità avviene tramite consegna ad uno degli sportelli del CPI.

4.3 SISTEMA INFORMATIVO LAVORO

4.3.1 IL SISTEMA INFORMATIVO LAVORO PROVINCIALE: COSA FA

Il sistema informativo lavoro Sintesi della Provincia di Brescia costituisce l'infrastruttura informativa provinciale per il lavoro, connessa con il sistema regionale e nazionale. Presiede alla gestione del sistema un servizio tecnico provinciale che provvede ad effettuare diversi compiti, tra cui :

- ricezione ed evasioni segnalazioni per assistenza dai CPI e dalcollocamento mirato;
- costante pubblicazione di informazioni sulla tenuta e aggiornamenti del sistema;
- gestione dei contatti mail ed abilitazioni delle credenziali degli utenti esterni;
- predisposizione e gestione del sito interno ISO per la gestione sistema qualità;
- realizzazione degli indicatori per azioni di miglioramento e gestione sistema qualità;
- progettazione e attivazione applicazione database lavoro per accesso enti convenzionati;
- realizzazione di elaborazioni della graduatoria Legge 68 e estrazione delle aziende scoperte ed altri elaborati sul tema;
- coordinamento informatico assistenza bandi Settore economia;
- realizzazione del sistema statistico con realizzazione di report standard;
- progettazione e messa in produzione applicazione sportello virtuale;
- supporto all'attività di programmazione realizzazione progetti e bandi;
- aggiornamento sistema registrazione e accesso al portale;
- sperimentazione tirocini su supporto telematico.

Insieme all'assistenza mail/telefono il SIL Sintesi Provincia di Brescia gestisce la gestione delle credenziali di registrazione degli utenti al portale web dei SPI.

4.3.2 IL PORTALE WEB DEI SPI sintesi.provincia.brescia.it

Il portale SINTESI è il sistema integrato dei SPI adottato dalla Provincia di Brescia. Il portale è costituito da un'area pubblica, accessibile a tutti gli utenti, e da un'area personale, accessibile agli utenti registrati e in possesso delle credenziali di accesso (username e password).

Il portale Sintesi consente ai Cittadini di utilizzare un applicativo riservato finalizzato a creare un canale on line di comunicazione con i servizi al lavoro della Provincia di Brescia. E' attiva la modalità di visione e candidatura da portale alle offerte di lavoro, inserimento e gestione del proprio curriculum, iscrizione al CPI e l'accesso ai diversi servizi.

I servizi per i cittadini

I cittadini da casa propria possono:

- accedere al proprio fascicolo personale
- iscriversi al centro per l'impiego
- prenotare i servizi su appuntamento
- inserire il proprio Curriculum Vitae
- accedere e candidarsi alle offerte di impiego private pervenute ai centri per l'impiego e/o all'Ufficio Collocamento Mirato della Provincia di Brescia
- inviare la propria scheda Anagrafica/professionale e il proprio Curriculum Vitae alla Borsa Lavoro Lombardia e quindi alla Borsa del Lavoro Nazionale
- comunicare col proprio Cpi/Cm attraverso richieste di contatto.

I servizi on line per gli utenti ed i datori di lavoro

Il portale garantisce l'accesso diretto a diversi servizi on line attraverso specifici applicativi.

L'applicativo Comunicazioni Obbligatorie (COB) consente ai datori di lavoro / agenzie di somministrazione / studi di consulenza e altri delegati di gestire la propria anagrafica aziendale o l'anagrafica delle imprese da cui sono stati delegati e di inviare le comunicazioni obbligatorie che i datori di lavoro sono tenuti ad effettuare a seguito di ogni assunzione, cessazione, proroga o trasformazione di rapporto di lavoro oltre all'invio del prospetto informativo annuale del personale disabile in servizio di cui alla Legge 68/99.

L'applicativo (COB) consente ai datori di lavoro / agenzie di somministrazione / studi di consulenza ed altri delegati di gestire anche l'invio delle richieste previste dalla legge 68/99 sui disabili (esempio richieste di ottemperanza; nulla osta al lavoro; ecc) oltre all'invio del prospetto informativo annuale del personale disabile in servizio di cui alla Legge 68/99.

Il modulo applicativo Gestore Bandi e Corsi (GBC) consente ai soggetti la consultazione dei bandi, la presentazione dei Progetti per i quali viene richiesto il finanziamento, la gestione dei Progetti finanziati dall'avvio alla conclusione, la predisposizione e l'invio delle certificazioni della spesa.

L'applicativo Gestore dei Servizi (GSS) consente all'Ente di gestire i servizi all'impiego che è abilitato ad erogare all'interno del Piano Provinciale Disabili, del Bando Orientamento o di un qualsiasi altro piano predisposto dalla Provincia di Brescia e di registrarne l'erogazione.

L'applicativo per la gestione dell'Incontro tra domanda e offerta di lavoro (IDO) consente in presenza di posizioni (mansioni) vacanti richieste ai servizi da datori di lavoro di pubblicare (anche alla borsa lavoro Lombardia).

4.4. SISTEMA QUALITA' e LIVELLI DELLE PRESTAZIONI L.E.P.

4.4.1 I Livelli Essenziali delle Prestazioni (L.E.P.)

I Livelli Essenziali delle Prestazioni (L.E.P.) con riferimento ai servizi erogati nell'ambito delle politiche del lavoro e della formazione professionale sono previsti dal decreto legislativo 150/2015 e sono in fase di definizione, sulla base di precedenti azioni ed interventi stabiliti in ambito nazionale e regionale. Si tratta dell'estensione al sistema del lavoro e della formazione di quanto già previsto dall'articolo 117 della Costituzione e dalla riforma del Titolo V per le Politiche Sanitarie e per le Politiche Sociali, per le quali sono stati individuati e definiti modalità e criteri, di ordine sia generale, sia specifico, che fissano i livelli delle prestazioni e sollecitano la definizione degli standard minimi. La Legge 53/03 e il Decreto Legislativo 226/05 hanno poi introdotto i livelli essenziali delle prestazioni anche in materia di Istruzione e Formazione Professionale. La definizione del livello essenziale delle prestazioni risponde ad un duplice obiettivo:

1. indicare ciò che deve essere oggetto di prestazione obbligatoria da parte del sistema integrato dei servizi;
2. indicare ciò che costituisce la sfera di esigibilità degli individui.

Per "prestazione" si intende, pertanto, una componente fondamentale e consistente in un servizio erogato dalla Pubblica Amministrazione che fa riferimento ad un diritto inalienabile del cittadino. Il Livello Essenziale descrive l'ambito di esigibilità di tale diritto.

Perché si garantisca il livello essenziale delle prestazioni è necessario che ci sia una responsabilità pubblica a garanzia delle prestazioni, che siano precisamente identificati i servizi e la specificità dei livelli applicabili per ciascuno di essi e che vengano neutralizzate le differenze territoriali di offerta di servizi.

La definizione dei livelli essenziali delle prestazioni avviene a livello nazionale, sulla base di un documento condiviso con le regioni, ma l'effettiva gestione e, dunque, l'adesione e la congruenza delle caratteristiche delle prestazioni erogate ai livelli essenziali definiti, è demandata a livello locale ai responsabili attuatori delle politiche e dei servizi.

La Provincia di Brescia collega alla definizione e garanzia dei livelli delle prestazioni il processo di qualificazione dei SPI al fine di rispondere con tempestività e con adeguatezza nel momento in cui tali L.E.P. diventeranno operativi nel quadro della attuazione a livello lombardo di quanto previsto dal decreto legislativo 150/2015.

Queste le prestazioni che la Provincia di Brescia ritiene fondamentali nella definizione dei L.E.P. dei SPI:

- sono garantite informazioni qualificate e complete, accessibili in autoconsultazione (locale o via web) o in consultazione assistita, sulle opportunità di lavoro e di formazione a livello provinciale, regionale, nazionale ed europeo, coerentemente con le caratteristiche professionali ed i vincoli personali di coloro che sono alla ricerca di un lavoro o di una opportunità formativa;
- è garantito tutto il supporto necessario, dall'orientamento fino alla selezione delle opportunità, nonché l'accompagnamento nella prima fase di accesso alle opportunità;
- è garantita la predisposizione di un progetto personale di inserimento/reinserimento lavorativo o di miglioramento della occupabilità, che tenga conto delle caratteristiche fisiche, ambientali, psicologiche e cognitive dei soggetti, attraverso la mobilitazione di tutte le risorse disponibili e di tutti gli strumenti finalizzati a valorizzare al massimo le singolarità e le specificità di ciascuno;
- è garantita ai lavoratori disabili la formulazione di un progetto personalizzato di inserimento lavorativo e/o sostegno per migliorare le prospettive di inserimento o reinserimento lavorativo;
- è garantito l'accesso a prestazioni consulenziali e di preselezione alle imprese puntando a risposte efficaci e tempestive.

4.4.2 Il manuale di gestione della qualità

La Provincia di Brescia si è dotata di uno specifico manuale di gestione della qualità dei SPI ed opera in conformità alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 al fine di migliorare in modo continuo l'organizzazione interna e la gestione delle risorse, nella continua ricerca della soddisfazione delle esigenze degli utenti con cui i SPI provinciali entrano in contatto. Il manuale contiene gli impegni dei SPI e definisce i percorsi e le risorse per raggiungere tali obiettivi; da trasparenza alle attività dei SPI presso l'utenza; descrive l'organizzazione dei servizi e le procedure preposte alla erogazione delle prestazioni anche ai fini di assicurarne una omogenea attivazione tramite i CPI ed una coerente interpretazione delle modalità operative su tutto il territorio.

4.4.3 I Fattori di Qualità

La Provincia di Brescia ha individuato dei fattori di qualità ed "indicatori" che misurano lo standard di qualità, inteso come "livello di servizio promesso ed atteso". I fattori di qualità definiti tengono conto delle deliberazioni regionali e degli standard riconosciuti in materia.

Tabella n. 1 Fattori di Qualità e standard considerati

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di qualità (Livello di servizio promesso)
Accessibilità della struttura	Ampiezza dell'orario di apertura Copertura di diverse fasce orarie	Minimo 30 ore settimanali 4 aperture pomeridiane suappuntamento

	Accessibilità per i portatori di handicap	Assenza di barriere architettoniche in tutte le sedi
Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di qualità (Livello di servizio promesso)
	Diversificazione delle modalità di fruizione dei servizi	<p>Accesso ai servizi per almeno 18 ore settimanali</p> <p>Pubblicazione di tutta la modulistica sul sito internet e relativa accessibilità</p> <p>Attivazione di modalità innovative di comunicazione con la clientela</p>
Continuità del servizio	Programmazione di azioni e finalizzazione delle risorse tramite la programmazione	<p>Documentazione ed atti di indirizzo</p> <p>basati sulla valutazione ex ante e/o valutazione ex post dei risultati già raggiunti</p>
Informazioni alla clientela	<p>Chiarezza della segnaletica</p> <p>Percezione complessiva della esaustività delle informazioni</p>	<p>Clienti soddisfatti:</p> <p>giudizi da verificare con sondaggi; giudizio espresso medio-alto, con una percentuale del 70%</p>

	<p>Chiarezza, leggibilità e comprensibilità della modulistica</p> <p>Chiarezza, leggibilità e comprensibilità del materiale informativo</p>	<p>Inserimento degli aggiornamenti concadenza giornaliera</p>
Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di qualità (Livello di servizio promesso)
	<p>Tempestività nell'aggiornamento del sito internet</p>	
Qualità degli spazi	<p>Comfort degli ambienti di sosta e di attesa del pubblico</p> <p>Pulizia e decoro dei locali</p> <p>Rispetto della privacy</p>	<p>Clienti soddisfatti: giudizio espresso medio-alto, con una percentuale del 70%</p>
Tempi di attesa	<p>Tempo medio</p> <p>Tempo massimo</p>	<p>I tempi sono in stretta relazione con le singole prestazioni erogate da ciascun servizio.</p>

Aspetti relazionali e comportamentali	Cortesia del personale	Clienti soddisfatti: giudizio espresso alto, con unapercentuale dell'80%	
	Attenzione del personale		
	Chiarezza e utilità delleinformazioni fornite		giudizio espresso medio-alto
	Riconoscibilità del		Cartellino con clip a vista, su ciascun
Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	
	personale	operatore indicante cognome , qualifica	
Semplificazione amministrativa e informatizzazione dei servizi	Semplificazione e accelerazione dell e procedure Cambiamento percepito o della forma di operare	Informatizzazione delle prestazioni possibili Clienti soddisfatti: giudizio espresso medio-alto	

4.4.4 Suggerimenti e Reclami

Per migliorare i servizi nel rapporto con i cittadini è prevista la possibilità di permettere a ciascun cliente di dare il proprio contributo, importante per consentire la crescita e il costante miglioramento del sistema dei servizi.

Di seguito vengono descritte le modalità di partecipazione: i Suggerimenti e i Reclami.

4.4.5 Presentazione dei Suggerimenti

Con il Suggerimento il cittadino comunica direttamente con la Provincia, allo scopo di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il suggerimento può essere inoltrato attraverso la compilazione di un modulo di rilevazione del gradimento e della soddisfazione Mod. 8212, disponibile in ciascun CPI e da consegnare o direttamente agli operatori o da inserire in apposito contenitore.

Il suggerimento può essere registrato anche in un altro specifico modulo Mod.8303 anch'esso disponibile nei CPI .

È in questa maniera diretta che la Provincia intende garantire la partecipazione di tutti i suoi clienti al miglioramento dei servizi erogati analizzando i loro contributi e il loro livello di soddisfazione.

4.4.6 Presentazioni dei Reclami

Scopo dei Reclami è quello di segnalare eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi erogati oppure violano i criteri di qualità definiti dal Sistema qualità della Provincia di Brescia Settore Lavoro e promossi anche attraverso la presente Carta dei servizi.

Come nel caso del suggerimento, anche per il reclamo gli utenti possono presentarlo in forma scritta su apposito modulo Mod.8303, indicando le sue generalità, la via e il comune di residenza, la descrizione chiara e completa di tutti gli elementi che possono consentire l'individuazione e la conseguente rimozione del problema che ha generato la segnalazione.

5. Dove siamo

SEDI CPI E COLLOCAMENTO MIRATO – INDIRIZZI – TELEFONI – EMAIL – AMBITI TERRITORIALI

CENTRO PER L'IMPIEGO DI BRENO	
Via Aldo Moro - Breno Tel. 030/3748391 e-mail ci-breno@provincia.brescia.it	
uff dec EDOLO Via Porro – Edolo Tel.030/3748361 e-mail cedolo@provincia.brescia.it	
uff dec DARFO P.za Medaglie d'Oro- Via Stassano - Darfo Tel. 030.3748311 e-mail cdarfo@provincia.brescia.it	
Ambiti territoriali: Angolo Terme, Artogne, Berzo Demo, Berzo Inferiore, Bienno, Borno, Braone, Breno , Capo di Ponte, Cedegolo, Cerveno, Ceto, Cevo, Cimbergo, Civate Camuno, Corteno Golgi, Darfo Boario Terme, Edolo , Esine, Gianico, Incudine, Losine, Lozio, Malegno, Malonno, Monno, Niardo, Ono S. Pietro, Ossimo, Paisco Loveno, Paspardo, Pian Camuno, Piancogno, Pisogne, Pontedilegno, Prestine, Saviore dell'Adamello, Sellero, Sonico, Temù, Vezza d'Oglio, Vione	
CENTRO PER L'IMPIEGO DI BRESCIA	
uff Brescia 1 Viale della Bornata 65 – Brescia Tel. 0303749751 e-mail ci-brescia1@provincia.brescia.it	
uff Brescia 2 Via Cipro 3 – Brescia Tel. 0303-749751 e-mail ci-brescia@provincia.brescia.it	
Ambiti territoriali: Azzano Mella, Berlingo, Borgosatollo, Botticino, Brescia , Capriano del Colle, Castegnato, Castelmella, Castenedolo, Cellatica, Collebeato, Flero, Gussago, Mazzano, Montirone, Nuvolento, Nuvolera, Ospitaletto, Poncarale, Rezzato, Rodengo Saiano, Roncadelle, S. Zeno Naviglio, Torbole Casaglia, Travagliato	
CENTRO PER L'IMPIEGO DI ISEO	
Viale Europa 3/a Iseo– Tel. 030-3748671 e-mail ci-iseo@provincia.brescia.it	
uff dec PALAZZOLO s/o Via Lungoglio Cesare Battisti, 17 Palazzolo Tel. 030.3748322 e-mail ci-palazzolo@provincia.brescia.it	
Ambiti territoriali: Adro, Capriolo, Cazzago S. Martino, Cologne, Corte Franca, Erbusco, Iseo , Marone; Monte Isola, Monticelli Brusati, Ome, Paderno Franciacorta, Palazzolo Sull'Oglio, Paratico, Passirano, Pontoglio, Provaglio d'Iseo, Sale Marasino, Sulzano, Zone, Coccaglio, Rovato	
CENTRO PER L'IMPIEGO DI LENO	
Via Rè Desiderio, 10 Leno Tel. 030/3748331 e-mail ci-leno@provincia.brescia.it	
Ambiti territoriali: Acquafredda, Alfianello, Bagnolo Mella, Bassano Bresciano, Calvisano, Cigole, Fiesse, Gamba, Ghedi, Gottolengo, Isorella, Leno , Manerbio, Milzano, Pavone Mella, Ponteviso, Pralboino, Remedello, San Gervasio Bresciano, Seniga, Visano	

CENTRO PER L'IMPIEGO DI DESENZANO

Via Durighello 2d, loc. Rivoltella Desenzano Tel. 030-3748641
e-mail ci-desenzano@provincia.brescia.it

Ambiti territoriali: Bedizzole, Calcinato, Calvagese della Riviera, Carpenedolo, **Desenzano del Garda**, Lonato, Manerba del Garda, Moniga del Garda, Montichiari, Padenghe sul Garda, Polpenazze, Pozzolengo, Sirmione, Sioano del Lago

CENTRO PER L'IMPIEGO DI ORZINUOVI

Via Codagli, 10 Orzinuovi Tel. 030-3748352
e-mail ci-orzinuovi@provincia.brescia.it

Ambiti territoriali: Barbariga, Borgo S. Giacomo, Brandico, Castelvovati, Castrezzato, Chiari, Comezzano Cizzago, Corzano, Dello, Lograto, Longhena, Maclodio, Mairano, Offlaga, **Orzinuovi**, Orzivecchi, Pompiano, Quinzano d'Oglio, Roccafranca, Rudiano, San Paolo, Trenzano, Urago d'Oglio, Verolanuova, Verolavecchia, Villachiara

CENTRO PER L'IMPIEGO DI SALO'

Via Sante Jago, 1 Salò Tel. 030-3748380
e-mail ci-salo@provincia.brescia.it

ufficio decentrato VESTONE Via Generale Pialorsi, 14 Vestone Tel. 030-3748371
e-mail ci-vestone@provincia.brescia.it

Ambiti territoriali: Agnosine, Anfo, Bagolino, Barghe, Bione, Capovalle, Casto, Gardone Riviera, Gargnano, Gavardo, Idro, Lavenone, Limone sul Garda, Magasa, Mura, Muscoline, Odolo, Paitone, Pertica Alta, Pertica Bassa, Preseglie, Prevalle, Provaglio Val Sabbia, Puegnago, Roè Volciano, Sabbio Chiese, **Salò**, S. Felice del Benaco, Serle, Tignale, Toscolano Maderno, Tremosine, Treviso Bresciano, Vallio, Valvestino, **Vestone**, Villanuova sul Clisi, Vobarno

CENTRO PER L'IMPIEGO DI SAREZZO

Via Marconi 50/52 Ponte Zanano - Sarezzo - Tel. 030-3748300
e-mail ci-sarezzo@provincia.brescia.it

Ambiti territoriali: Bovegno, Bovezzo, Brione, Caino, Collio, Concesio, Gardone Val Trompia, Irma, Lodrino, Lumezzane, Marcheno, Marmentino, Nave, Pezzaze, Polaveno, **Sarezzo**, Tavernole, Villa Carcina

COLLOCAMENTO MIRATO

Viale della Bornata, 65 - Brescia - Tel. 030-3749780
e-mail collocamentomiratodisabili@provincia.brescia.it

Ambiti territoriali: Brescia