

RA 1: *Approfondire l'analisi della situazione della persona, dei bisogni e delle motivazioni alla base della richiesta di intervento, indirizzandola verso i servizi offerti nella struttura ma anche da altre strutture presenti sul territorio (funzione di filtro)*

1 – Analisi della domanda

2 – Indirizzamento utente

1.1. – Analisi della domanda

Condurre un colloquio di analisi della domanda anche con l'utilizzo di apposite schede, al fine di rilevare richieste esplicite, aspettative, obiettivi e bisogni non dichiarati.

1.2. – Individuazione servizi

Individuare il/i servizio/i (es. *servizi di incontro domanda/offerta lavorativa, formazione, orientamento, ...*) adeguati alla tipologia di utente e atti a soddisfare la domanda rilevata.

2.1. – Indirizzamento interno

Indirizzare l'utente verso il/i servizio/i specialistici individuati presenti nella struttura.

2.2. – Indirizzamento esterno

Indirizzare l'utente verso il/i servizio/i offerti da altre strutture presenti sul territorio.

RA 2: Offrire le informazioni sulle opportunità formative e professionali, favorendo il processo di auto-consultazione dei materiali informativi disponibili presso la struttura e/o online, e supportando le persone nella fase di stesura del Curriculum Vitae

1 – Informazione orientativa

1.3. – Supporto stesura CV

Offrire supporto agli utenti nella stesura del proprio Curriculum Vitae e della lettera di presentazione fornendo indicazioni e suggerimenti per un'elaborazione efficace.

1.1. – Erogazione informazioni

Fornire informazioni agli utenti su opportunità formative e/o professionali (fonti, contatti, normative ...) anche attraverso la consegna di materiali cartacei (es. *guide*, *opuscoli*, ...) o multimediali (es. *audiovisivi*, *cd-rom*, ...).

1.2. – Assistenza utenti

Offrire supporto e assistenza agli utenti in difficoltà durante il processo di auto-consultazione dei materiali informativi disponibili presso la struttura e/o online.

RA 3: Predisporre il patto di servizio e il relativo piano di azione, definendo e sottoscrivendo, sulla base dei dati raccolti nella fase di analisi della domanda e delle scelte effettuate dalla persona in seguito all'esame delle opportunità formativo-professionali, il tipo di percorso da attuare

1 – Profiling utente

2 – Elaborazione Patto di servizio (PS)

3 – Elaborazione Piano di azione individuale (PAI)

**1.2. – Profilazione
qualitativa**

Definire il profilo di occupabilità dell'utente sulla base dei dati raccolti in fase di colloquio sulle sue competenze ed esperienze.

**1.3. – Comunicazione
profiling**

Fornire informazioni all'utente sul suo profilo di occupabilità argomentandone il significato.

1.1. – Profilazione quantitativa

Calcolare l'indice di profilazione dell'utente sulla base dei dati anagrafici e professionali attraverso l'utilizzo di apposito software.

**2.1. – Stesura Patto di
servizio**

Predisporre il Patto di servizio personalizzato (contenente al minimo: *profilo di occupabilità, responsabile delle attività, frequenza dei contatti, ...*) al fine di acquisire la disponibilità dell'utente a partecipare ad attività formative e/o iniziative e laboratori per il rafforzamento delle competenze nella ricerca attiva di lavoro, accettazione di congrue offerte di lavoro, ecc. e la sottoscrizione dei reciproci im-

**2.2. – Illustrazione Patto
di servizio**

Presentare il Patto di servizio personalizzato all'utente illustrandone le caratteristiche, gli impegni reciproci e relative sanzioni.

**3.1. – Stesura Piano di
azione**

Predisporre il Piano di azione individuale elaborando la pianificazione operativa (attività, tempi, modalità, evidenze da produrre, ...) dei servizi concordati nel patto di servizio.

**3.2. – Illustrazione Piano
di azione**

Presentare il Piano di azione personalizzato all'utente illustrando l'articolazione del percorso personalizzato (attività, tempi, modalità), gli adempimenti reciproci e le procedure di monitoraggio.

Fonti bibliografiche

Bresciani P.G., Varesi P. (a cura di), Servizi per l'impiego e politiche attive del lavoro. Le buone pratiche locali, risorsa per il nuovo sistema nazionale, FrancoAngeli, 2016.

DECRETO LEGISLATIVO 14 settembre 2015, n. 150 - Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183.