

ADA.18.01.08 - ANALISI DELLA DOMANDA E DEFINIZIONE DEL PATTO DI SERVIZIO

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 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

Grado di complessità 2

1.2 COMUNICAZIONE PROFILING

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

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

Grado di complessità 1

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 - ELABORAZIONE PATTO DI SERVIZIO (PS)

Grado di complessità 1

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 impegni

2.1 ILLUSTRAZIONE PATTO DI SERVIZIO

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

3 - ELABORAZIONE PIANO DI AZIONE INDIVIDUALE (PAI)

ADA.18.01.08 - ANALISI DELLA DOMANDA E DEFINIZIONE DEL PATTO DI SERVIZIO

Grado di complessità 1

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

3.1 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

ADA.18.01.08 - ANALISI DELLA DOMANDA E DEFINIZIONE DEL PATTO DI SERVIZIO

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Informazioni sulla persona richiedente il servizio in esito all'analisi dei fabbisogni (informazioni anagrafiche, quantitative, qualitative: esperienze, competenze, etc.)
- Tipologia e caratteristiche del servizio individuato
- Standard di servizio
- Attività, tempi, modalità di fruizione del servizio individuato
- Evidenze da produrre per usufruire del servizio individuato
- Tipologia di impegni reciproci da assumere per usufruire del servizio individuato

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche e modalità di comunicazione e di gestione delle relazioni
- Metodi e operatività di sviluppo di un piano di azione individuale
- Metodi e operatività di redazione di un patto di servizio

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Profiling utente
- Patto di servizio redatto e condiviso
- Piano di azione individuale elaborato

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tipologie di servizio (servizi di incontro domanda/offerta lavorativa, formazione, orientamento, individuazione, validazione e certificazione competenze, etc.)

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Definizione di un piano d'azione individuale e redazione di un patto di servizio, a partire da input forniti relativi ad una tipologia di servizio
2. Colloquio tecnico relativo alla descrizione dei contenuti minimi di un piano di azione individuale e di un patto di servizio relativi ad un servizio differente da quello oggetto della prova prestazionale

ADA.18.01.08 - ANALISI DELLA DOMANDA E DEFINIZIONE DEL PATTO DI SERVIZIO

ADA.18.01.08 - ANALISI DELLA DOMANDA E DEFINIZIONE DEL PATTO DI SERVIZIO

FONTI

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