

## DELIBERAZIONE N. 19/2018

### Il Consiglio di Amministrazione

*(Seduta del 23 maggio 2018)*

**VISTO** il decreto legislativo 14 settembre 2015 n. 150, recante “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”, istitutivo, all’articolo 4, comma 1, dell’Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro;

**VISTO** in particolare l’articolo 9, comma 1, lett. e), a norma del quale ANPAL ha il compito di definizione delle metodologie di profilazione degli utenti, allo scopo di determinarne il profilo personale di occupabilità, in linea con i migliori standard internazionali;

**VISTO** il D.P.R. 26 maggio 2016, n. 108 recante l’approvazione dello Statuto dell’Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro ai sensi dell’art. 4, comma 18, del decreto legislativo 14 settembre 2015 n. 150;

**VISTO** l’accordo siglato in sede di Conferenza Unificata, ai sensi dell’articolo 15, comma 1, del decreto-legge 19 giugno 2015, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2015, n. 125, tra il Governo, le Regioni, le Province autonome di Trento e Bolzano e gli Enti locali sul documento recante “Piano di rafforzamento dei servizi e delle misure di politica attiva del lavoro”, Repertorio Atti n.: 185/CU del 21/12/2017;

**CONSIDERATO** che il suddetto Piano concorre alla realizzazione delle priorità di investimento dei Programmi operativi, attraverso il rafforzamento e l’evoluzione di strumenti quali la metodologia di profilazione dell’utenza, gli standard di servizio in relazione a ciascuno dei servizi e delle misure di politica attiva indicati dall’art. 18 del D. Lgs n.150 del 2015;

**CONSIDERATA** la costituzione da parte dell’ANPAL, d’intesa con la Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, di un Gruppo di lavoro congiunto con rappresentanti delle Regioni e delle Province Autonome sui temi della profilazione qualitativa, collocamento mirato e DID online;

**CONSIDERATO** che le attività del Gruppo di lavoro congiunto sono state finalizzate all’elaborazione di linee guida per gli operatori dei Centri per l’impiego volte a definire il processo di presa in carico dell’utente da parte del Centro per l’impiego, sia per quanto riguarda il Collocamento ordinario, sia il Collocamento delle persone con disabilità, nonché all’elaborazione di strumenti operativi mirati all’acquisizione di informazioni di tipo “qualitativo”, a compendio della profilazione quantitativa effettuata sistema informativo unitario delle politiche del lavoro, per una valutazione complessiva della condizione

personale e lavorativa dell'utente;

**VISTO** il documento "Servizi per le politiche attive del lavoro. Linee guida per gli operatori dei Centri per l'impiego (Profilazione qualitativa)" prodotto dal Gruppo di lavoro congiunto;

**CONSIDERATA** l'approvazione in sede tecnica del suddetto documento da parte delle Regioni e delle Province Autonome, nel corso della riunione del Comitato per le politiche attive tenutasi in data 3 maggio 2018;

**DELIBERA**

- a) di approvare il documento "Servizi per le politiche attive del lavoro. Linee guida per gli operatori dei Centri per l'impiego (Profilazione qualitativa)", allegato alla presente delibera e che ne costituisce parte integrante;
- b) di dare mandato al Direttore Generale di provvedere agli adempimenti conseguenti, in attuazione della delibera.

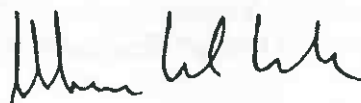
**IL SEGRETARIO**

(Dott.ssa *Simonetta D'Ottavio*)



**IL PRESIDENTE**

(Prof. *Maurizio Ferruccio Del Conte*)



**SERVIZI PER LE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO**  
**LINEE GUIDA PER GLI OPERATORI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO**  
(Profilazione qualitativa)

# INDICE

## Sommario

1. TIPOLOGIA DEGLI UTENTI DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO.....	3
2. PERCORSO DI ATTIVAZIONE DELL'UTENTE PRESSO IL CPI .....	4
FLUSSO DEL PERCORSO DI ATTIVAZIONE DELL'UTENTE PRESSO IL CPI.....	6
3. ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE.....	7
4. DID ONLINE, PROFILAZIONE, AGGIORNAMENTO SAP .....	7
4.1 LA DID ON LINE E L'ISCRIZIONE NEGLI ELENCHI DEL COLLOCAMENTO MIRATO PER LE PERSONE CON DISABILITÀ.....	8
5. ORIENTAMENTO DI BASE.....	9
5.1 L'ORIENTAMENTO DI BASE NEL CASO DELLE PERSONE CON DISABILITÀ.....	10
6. PROFILAZIONE QUALITATIVA APPROFONDATA.....	12
6.1 RUOLO E COMPITI DEL COMITATO TECNICO.....	13
7. PATTO DI SERVIZIO PERSONALIZZATO.....	14
7.1 IL PATTO DI SERVIZIO PER LE PERSONE CON DISABILITÀ .....	17
7.2 UN MODELLO DI PATTO DI SERVIZIO.....	18
MODELLO DI PATTO DI SERVIZIO PERSONALIZZATO .....	19
8. CONCLUSIONI.....	25
Allegato 1 - SCHEDA ORIENTAMENTO DI BASE .....	26
Allegato 1.B - PROFILAZIONE QUALITATIVA APPROFONDATA .....	29

## 1. TIPOLOGIA DEGLI UTENTI DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO

Ai fini dell'accesso ai servizi e alle misure di politica attiva del lavoro, la tipologia degli "utenti" dei Servizi per l'impiego è composta dai soggetti individuati dall'articolo 19 del d. lgs. 150/2015 (disoccupati<sup>1</sup>, lavoratori beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro<sup>2</sup> e a rischio disoccupazione<sup>3</sup>), nonché da tutti coloro che, seppur già occupati, siano in cerca di altra occupazione, fermo restando, comunque, il criterio di priorità nei confronti dei soggetti disoccupati di cui al citato art. 19<sup>4</sup>.

Ai sensi dell'articolo 19 del d. lgs. 150/2015, come modificato da ultimo dal d. lgs. 185/2016, articolo 1, comma 1 lett. i): "Sono considerati disoccupati i soggetti privi di impiego che dichiarano, in forma telematica, al Sistema Informativo Unitario (SIU) delle politiche del lavoro di cui all'articolo 13, la propria immediata disponibilità allo svolgimento di attività lavorativa e alla partecipazione alle misure di politica attiva del lavoro concordate con il Centro per l'impiego". Tutti gli utenti disoccupati non percettori di misure di sostegno al reddito effettuano in modalità autonoma, o assistita presso il CPI, la registrazione telematica sul SIU, per poi accedere al percorso di attivazione presso il Centro per l'impiego prescelto.

Per i disoccupati percettori di misure di sostegno al reddito (NASpl e DIS-COLL), che dunque hanno presentato domanda di NASpl o DIS-COLL sul portale INPS, quest'ultima equivale ai sensi dell'art. 21, comma 1 del d. lgs. 150/2015, alla dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro (DID).

Tra i disoccupati, specifica attenzione va riservata alle persone con disabilità, attesa la disciplina del collocamento mirato che riserva loro un peculiare percorso nei servizi, a partire dall'iscrizione negli appositi elenchi. Anche la registrazione delle persone con disabilità avviene sul SIU, in modalità autonoma ovvero in modalità assistita presso il Centro per l'impiego, come si illustrerà meglio in seguito.

---

<sup>1</sup> Lavoratori privi di impiego, beneficiari di strumenti di sostegno al reddito (NASPI, DIS-COLL) e lavoratori privi di impiego non beneficiari di strumenti di sostegno al reddito.

<sup>2</sup> Lavoratori beneficiari di cassa integrazione guadagni ordinaria, straordinaria, in deroga o con contratto di solidarietà.

<sup>3</sup> Lavoratori che hanno ricevuto la comunicazione di licenziamento e che possono, al fine di accelerare la presa in carico da parte del Centro per l'impiego, già effettuare la registrazione sul SIU/Portale INPS dal momento della ricezione della comunicazione, anche in pendenza del periodo di preavviso

<sup>4</sup> Circolare MIps n. 34 del 23.12.2015

## 2. PERCORSO DI ATTIVAZIONE DELL'UTENTE PRESSO IL CPI

Sulla base delle informazioni fornite in sede di registrazione sul SIU (autonoma o assistita), all'utente viene assegnato il profilo personale di occupabilità, ottenuto secondo una procedura automatizzata, che ne indica la distanza dal mercato del lavoro e che ha lo scopo di valutarne il livello di occupabilità (c.d. "profilazione quantitativa"). L'utente, o nel corso della registrazione sul Portale ANPAL o successivamente, compilerà il Curriculum Vitae, (gli utenti che hanno maggiori difficoltà in tale operazione potranno essere supportati dagli operatori del CPI, individualmente o attraverso laboratori di gruppo dedicati).

Successivamente, l'utente sarà interessato da un percorso di orientamento di base, secondo quanto descritto nella scheda di orientamento di base (Allegato 1). Tale scheda prende in considerazione alcune variabili di carattere qualitativo, tese a esplorare aspetti legati ai bisogni e alle condizioni personali.

Al termine del percorso di orientamento di base si giungerà a una "profilazione qualitativa" (vd. infra par. 5), di supporto alla stipula del Patto di servizio personalizzato che contiene il percorso più adeguato per l'inserimento/reinserimento dell'utente nel mercato del lavoro. Il Patto di servizio personalizzato rappresenta lo strumento principale di attivazione dell'utente in cerca di occupazione.

La combinazione fra misurazione quantitativa della distanza dal mercato del lavoro e l'utilizzo di tecniche di *profiling* qualitativo migliorerà l'efficacia delle attività di valutazione dell'operatore nell'analisi del bisogno, attivando la persona attraverso le azioni che meglio rispondono alle sue specifiche esigenze e potenzialità.

In sintesi, il percorso è così strutturato:

- accoglienza e prima informazione (LEP A, che prevede tra l'altro):
  - indicazioni sui servizi per il lavoro, sul sistema di profilazione e sul percorso di attivazione della persona, informazioni sugli adempimenti amministrativi legati alla registrazione presso i servizi competenti;
- DID online (LEP B, che prevede tra l'altro):
  - eventuale supporto per l'accesso diretto alla DID online e registrazione dei dati sul SIU (per gli utenti che non hanno effettuato l'accesso/registrazione in maniera autonoma) (LEP B);
  - predisposizione o aggiornamento della Scheda Anagrafica Professionale (SAP) (LEP B);
- orientamento di base (LEP C, che prevede tra l'altro):
  - un colloquio individuale, dove vengono analizzate le competenze della persona in relazione alla situazione del mercato del lavoro, fornendo indicazioni all'utente circa la opportunità di lavoro e di formazione che meglio si adattano al suo profilo. Nel corso di questo colloquio potranno essere **approfonditi** alcuni aspetti relativi alla condizione personale e professionale dell'utente, così da

supportarlo nella comprensione del proprio bisogno (analisi della domanda). Tale attività esita nella profilazione qualitativa dell'utente.

- stipula del Patto di servizio personalizzato (LEP D).

Laddove in sede di orientamento di base emerga un profilo di fragilità, allo scopo di favorire la presa in carico, verrà effettuata una "Profilazione qualitativa approfondita" propedeutica alla stipula di un Patto di servizio personalizzato secondo principi di appropriatezza in base ai bisogni complessi della persona.

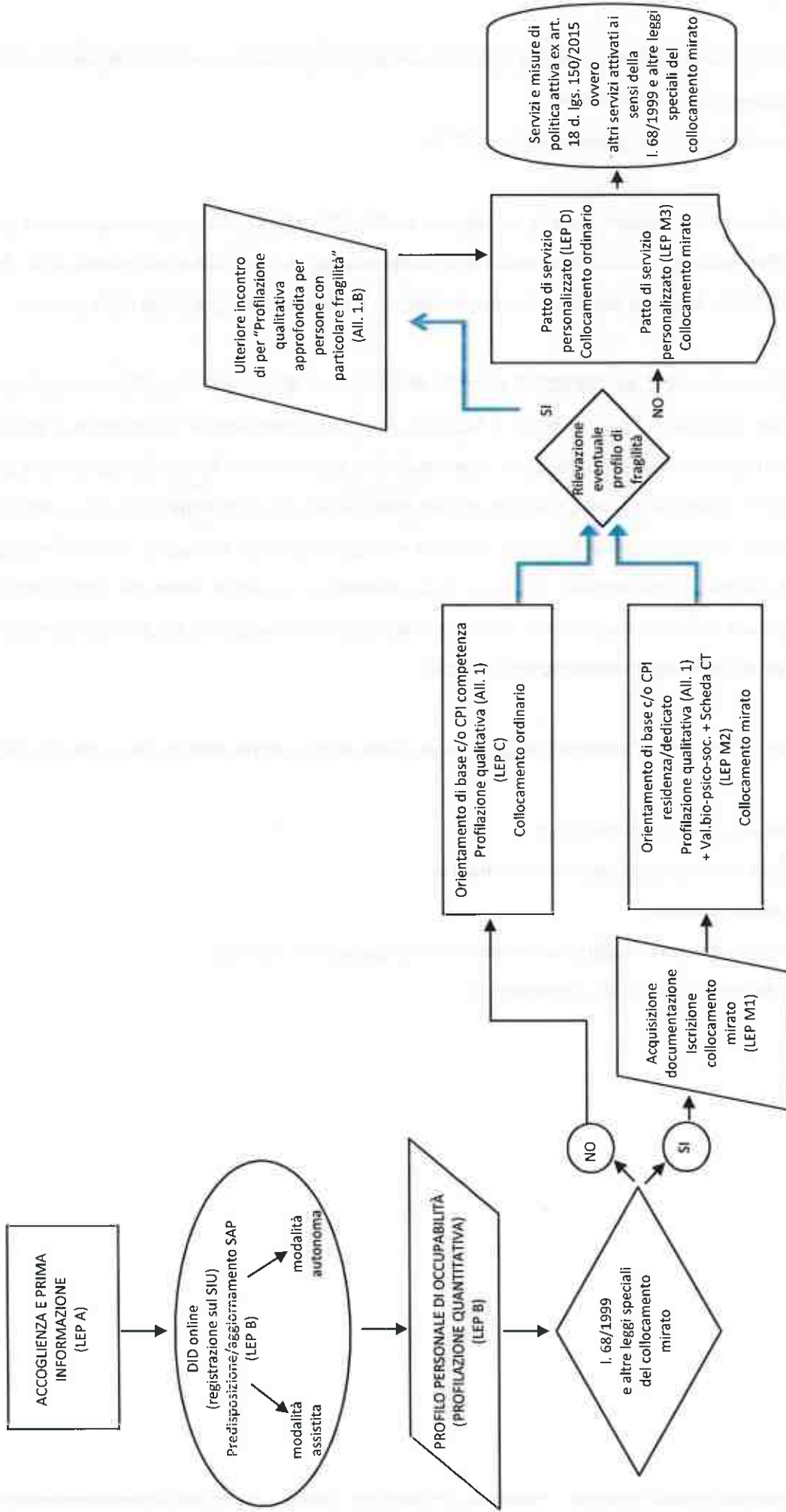
L'articolo 18, comma 3, del d. lgs. 150/2015 prevede che le norme del Capo II si applicano al collocamento delle persone con disabilità, di cui alla legge n. 68/1999, "in quanto compatibili". Il percorso di attivazione, delineato nel Patto di servizio personalizzato, tiene quindi in debito conto la condizione di disabilità e la compatibilità con la disciplina del collocamento mirato, come di seguito specificato in ciascun paragrafo.

Anche in relazione alle persone con disabilità, qualora emerga un profilo di fragilità, verrà effettuata una "Profilazione qualitativa approfondita". Nel caso in cui valutazioni analoghe siano già state effettuate in passato, la necessità della profilazione approfondita è rimessa alla valutazione dei servizi, eventualmente procedendosi ad un mero aggiornamento del fascicolo.

In sintesi, presso il Centro per l'impiego è fruibile un percorso di attivazione delle persone con disabilità così strutturato:

- accoglienza e prima informazione;
- DID online e iscrizione al collocamento mirato;
- orientamento di base;
- eventuale profilazione qualitativa per persone con particolari fragilità;
- stipula del Patto di servizio personalizzato.

# FLUSSO DEL PERCORSO DI ATTIVAZIONE DELL'UTENTE PRESSO IL CPI





### 3. ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE

L'accoglienza e la prima informazione rappresentano il primo momento di incontro dell'utente con l'operatore del Centro per l'impiego.

L'accoglienza è finalizzata, sotto forma di incontri che per alcune prestazioni fornite dal Centro per l'impiego possono anche essere di gruppo, a:

- facilitare l'accesso presso la struttura;
- informare l'utente sulla rete dei servizi competenti;
- informare l'utente sulle modalità di svolgimento delle diverse fasi del percorso personalizzato di attivazione;
- presentare l'offerta dei servizi erogati;
- fornire le informazioni sui diritti e doveri legati alla stipula del Patto di servizio;
- nel caso di persone con disabilità, illustrare le caratteristiche, le opportunità e le tutele del collocamento mirato.

Le attività di accoglienza, nel primo incontro con la persona, hanno la funzione di presentare il catalogo dei servizi e delle misure fruibili nel mercato del lavoro a livello locale, regionale e nazionale, al fine di soddisfare le prime richieste di tipo informativo o di tipo amministrativo.

I servizi di prima informazione consistono in un iniziale approccio con l'utente, finalizzato a fornirgli indicazioni sui servizi per il lavoro, sul sistema di profilazione e sul percorso di attivazione e volto a far acquisire le informazioni di base sulle opportunità di formazione e lavoro, anche con riferimento all'opportunità di mobilità professionale transnazionale tramite Eures.

### 4. DID ONLINE, PROFILAZIONE, AGGIORNAMENTO SAP

L'operatore verifica le informazioni anagrafiche e amministrative dell'utente, sulla base della DID online presentata, aggiornando eventualmente la Scheda Anagrafico-Professionale (SAP), ovvero assiste l'utente mettendo a disposizione gli strumenti informatici e supportandolo per l'accesso diretto alla DID online.

Questa fase consiste sostanzialmente nella:

- messa a disposizione di strumenti informatici e eventuale supporto per l'accesso diretto alla DID online (profilazione);
- raccolta delle informazioni sulle persone;
- registrazione dei dati sul sistema informativo unitario;
- predisposizione o aggiornamento della Scheda Anagrafica Professionale;

- eventuale acquisizione della documentazione certificante la condizione di disabilità;
- eventuale iscrizione al collocamento mirato.

#### 4.1 LA DID ON LINE E L'ISCRIZIONE NEGLI ELENCHI DEL COLLOCAMENTO MIRATO PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

La procedura della DID online rilasciata dalle persone con disabilità e la presa in carico di queste ultime da parte del CPI presenta in alcuni momenti delle specificità rispetto al percorso ordinario.

Le persone con disabilità all'atto del rilascio della DID online indicano, a sistema (vd. di seguito, flusso del percorso di attivazione), la richiesta di essere indirizzati ai servizi competenti, per l'iscrizione al collocamento mirato,

Le categorie protette di cui all'art 18 e alle leggi speciali, dopo aver rilasciato la DID online si rivolgono ai servizi competenti di cui all'art 6, legge 68/99 per l'iscrizione nei relativi elenchi.

Ordinariamente, l'iscrizione avviene nell'elenco presso i servizi per il collocamento mirato nel cui ambito territoriale si trova la residenza dell'interessato: la *ratio* di tale previsione va rinvenuta nella eventualità che la progettazione sulla persona con disabilità debba coinvolgere, oltre ai centri per l'impiego, la rete dei servizi territoriali (sociali, sanitari, ecc.), tipicamente attivabili sulla base della residenza. E' comunque consentito all'interessato iscriversi in altro elenco, diverso da quello della provincia di residenza: in questo caso, la persona con disabilità andrà informata sulle eventuali maggiori difficoltà che potrà incontrare ove sia necessario progettare interventi con una rete di servizi più ampia in assenza del requisito di residenza.

In ogni caso, all'atto dell'iscrizione, l'interessato dovrà esibire la richiesta di cancellazione dall'elenco di precedente iscrizione ovvero, in caso di prima iscrizione, ove non si tratti del servizio di residenza, dovrà dichiarare di non aver proceduto alla prima iscrizione presso il medesimo.

La DID on line può essere effettuata in modalità autonoma o assistita presso il CPI.

Nel primo caso l'utente rilascia la DID online accedendo in maniera autonoma al SIU e fissando on line un appuntamento presso il CPI prescelto (o servizio competente). La procedura di rilascio della dichiarazione di disponibilità on line presenterà i prescritti requisiti di accessibilità ai sensi della legge 9 gennaio 2004, n. 4. In occasione del primo incontro, presenta la documentazione che certifica la propria condizione di disabilità e viene effettuata l'iscrizione al collocamento mirato.

La DID online è effettuata in modalità assistita laddove l'utente, recandosi presso il CPI, di norma quello di residenza, viene supportato da un operatore nella procedura online di rilascio della DID. In quell'occasione l'utente presenta la documentazione che certifica la propria condizione di disabilità e viene effettuata contestualmente l'iscrizione nell'apposito elenco ai sensi dell'articolo 8, comma 1,

della legge n. 68 del 1999. Lo stesso CPI può prendere direttamente in carico la persona oppure rinviarla a un CPI con servizio dedicato, sulla base dell'organizzazione regionale dei servizi per l'impiego. L'operatore del CPI, acquisita la documentazione che certifica la condizione di disabilità dell'utente, gestisce l'ingresso della persona nel percorso di presa in carico, registrando il tipo di richiesta espressa e raccogliendo le informazioni di base per contestualizzare l'utente e la sua domanda.

## 5. ORIENTAMENTO DI BASE

Ai fini di una profilatura dell'utente utile a definire il Patto di Servizio l'operatore ne analizza le competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale, lo supporta nella comprensione del proprio bisogno, non necessariamente esplicito (analisi della domanda), e mira ad orientare l'utente sulle opportunità di formazione e lavoro che meglio si adattano al suo profilo, definendo gli atti di ricerca attiva, in un percorso individualizzato di inserimento e di disponibilità allo svolgimento di determinate attività, che saranno formalizzate poi nel Patto di servizio personalizzato.

In questa fase l'operatore e l'utente esaminano congiuntamente le informazioni contenute nel CV, ove presente, e nella scheda di orientamento di base (Allegato 1). Tale scheda è finalizzata all'acquisizione di informazioni di tipo "qualitativo", a compendio della profilazione quantitativa effettuata su SIU, per una valutazione complessiva della condizione personale e lavorativa dell'utente. Qualora l'operatore rilevi informazioni/elementi che segnalino la sussistenza di un potenziale profilo di fragilità socio-relazionale dell'utente, darà corso a un ulteriore momento di approfondimento attraverso una "profilazione qualitativa approfondita" che precederà la stipula del Patto di servizio. Tale eventuale fase di approfondimento potrà riguardare gli utenti sia del collocamento mirato, sia dell'ordinario qualora venga rilevato un potenziale profilo di fragilità (cfr. par. 6).

Nell'orientamento di base il compito dell'operatore è:

- diagnosticare la situazione di transizione in cui la persona è impegnata, in relazione sia alle caratteristiche del compito orientativo che deve affrontare, sia alle condizioni oggettive nelle quali ha luogo la transizione;
- analizzare il bisogno di sostegno nel fronteggiare la situazione di transizione, al fine di poter identificare le azioni/servizi più efficaci per rispondervi;
- condividere un percorso personalizzato (orientativo, formativo, esperienziale, professionale, etc.) rispetto al quale l'utente si coinvolge (condivisione di significati) e si attiva (condivisione di strategie).

All'esito dell'attività di orientamento di base, l'operatore acquisisce le informazioni che evidenziano le dimensioni personali dell'utente e che influenzano, in diversa misura, il modo con cui egli si prepara a

gestire, con un progetto professionale aderente al contesto, il proprio inserimento/reinserimento lavorativo (profilazione qualitativa). L'integrazione di queste informazioni di tipo qualitativo con l'esito della profilazione quantitativa (generata in sede di rilascio della DID online) porterà a una valutazione complessiva della distanza dell'utente dal mercato del lavoro, e alla stesura di un Patto di servizio personalizzato mirato ed efficace. Per la raccolta di queste informazioni di tipo qualitativo l'operatore, come descritto sopra, utilizza la scheda di orientamento di base (Allegato 1).

Tale profilazione qualitativa aiuta l'operatore a individuare le azioni di formazione/inserimento lavorativo più adeguate al profilo complessivo dell'utente che saranno inserite nel Patto di servizio personalizzato, stipulato al termine del colloquio.

Gli ambiti esplorati in questa fase devono consentire all'operatore di valutare se l'utente:

- dispone di un livello di autonomia e iniziativa sufficienti per organizzare la propria ricerca di lavoro utilizzando fonti d'informazioni appropriate;
- conosce il proprio mercato del lavoro;
- ha un metodo per la ricerca del lavoro e ha predisposto un piano sulla base di un target di imprese alle quali proporre la propria candidatura;
- è dotato di strumenti per la promozione della candidatura (elaborazione di un CV, tecniche per la conduzione di un colloquio di lavoro, etc.) e se è necessario supportare l'utente nel loro perfezionamento per renderli più fruibili.

Considerando che l'utente dovrà relazionare sugli atti di ricerca del lavoro compiuti, è importante che l'operatore del CPI valuti se l'utente si sia dotato di un metodo per la ricerca di lavoro o se pensa di organizzarsi a riguardo.

Inoltre, l'operatore valuterà se l'utente dispone di una strategia di ricerca di lavoro basata sulla conoscenza del mercato a vari livelli (locale, regionale, etc.). Il livello di autonomia dell'utente sarà anche individuato considerando la diversità dei canali utilizzati per la ricerca di lavoro e la capacità di attivare una rete di contatti.

Per completare l'analisi, l'operatore valuterà se l'utente ha la capacità di promuovere efficacemente la propria candidatura, anche ottimizzando la diffusione mirata del proprio CV e partecipando a colloqui di lavoro.

## **5.1 L'ORIENTAMENTO DI BASE NEL CASO DELLE PERSONE CON DISABILITÀ**

Ogni dimensione sopra illustrata andrà caratterizzata nel caso di persona con disabilità, considerando le specificità della condizione di disabilità e l'impatto che essa può produrre nelle singole aree esaminate e valutandone la coerenza con la con la disciplina del collocamento mirato. Nelle fasi di cui sopra verranno,

inoltre, fornite informazioni sulla rete territoriale dei servizi in relazione alla condizione di disabilità di cui bisognerà tener conto ai fini della definizione del progetto di inserimento lavorativo.

Per le persone con disabilità, le informazioni raccolte con la Scheda Anagrafico Professionale e con la scheda di orientamento di base sono integrate con la valutazione bio-psico-sociale da definirsi con le linee guida in materia di collocamento mirato di cui all'art. 1, co. 1, del d. lgs. n. 151 del 2015-, confluendo nell'“apposita scheda” di cui all'articolo 8, comma 1, della legge n. 68 del 1999 in cui sono annotate “le capacità lavorative, le abilità, le competenze e le inclinazioni, nonché la natura e il grado della disabilità”. Il fascicolo personale della persona con disabilità potrà essere completato con la profilazione qualitativa approfondita, di cui la scheda di cui all'art. 8 della l. 68/99 potrà riportarne sinteticamente gli esiti.

Come già sopra accennato, per le persone con disabilità che presentano un particolare profilo di fragilità, anche ai fini della costituzione del fascicolo personale con le caratteristiche della “apposita scheda” di cui all'articolo 8, comma 1, della legge n. 68 del 1999, volta ad individuare “*le capacità lavorative, le abilità, le competenze e le inclinazioni*”, la fase di orientamento prevede necessariamente anche l'approfondimento, di cui al paragrafo 6. Tale approfondimento, volto quindi a valutare il profilo di occupabilità delle persone, nonché ad analizzare gli effetti della condizione di disabilità, può avvenire nel corso di un unico incontro, ovvero essere effettuata concordando con l'utente, ove necessario, uno o più ulteriori appuntamenti successivi.

## 6. PROFILAZIONE QUALITATIVA APPROFONDIRITA

Come già indicato sopra, qualora l'operatore, a valle dell'orientamento di base, rilevi la presenza di indicatori di un potenziale profilo di fragilità e/o difficoltà di inserimento lavorativo, procederà a una successiva fase di approfondimento fissando un ulteriore incontro con l'utente. Tale incontro di **approfondimento** sarà finalizzato a esplorare quelle dimensioni che potrebbero risultare cruciali per una valutazione qualitativa del potenziale di risorse necessarie al miglioramento dell'occupabilità della persona con profilo di elevata fragilità e/o difficoltà di inserimento lavorativo. A supporto del lavoro dell'operatore nel corso di tale fase si rimanda a quanto illustrato nell'Allegato 1.B.

Il colloquio di approfondimento è obbligatorio per le persone con disabilità che presentano particolari fragilità/difficoltà al fine di migliorare i servizi a loro dedicati. In tale ipotesi, nel corso della Profilazione qualitativa approfondita si dovrà tenere conto dell'impatto che la condizione di disabilità ha nelle varie dimensioni o aspetti ivi considerati. In particolare, nell'ambito del colloquio andranno evidenziate barriere e facilitatori ambientali. Costituisce una barriera qualunque fattore nell'ambiente di un individuo che limita il suo funzionamento, quale ad esempio un ostacolo fisico all'accessibilità (es. scala), così come l'assenza di tecnologie di supporto all'inclusione sociale e comunicazione (es. un computer adeguatamente adattato). Per facilitatore ambientale si intende, al contrario, qualunque fattore nell'ambiente in grado di modificare in termini positivi il funzionamento del soggetto in una determinata attività e che contribuisca ad una migliore performance nello svolgimento dell'attività (es. prodotti e tecnologie per la comunicazione, ambiente naturale e modificazioni umane dell'ambiente, supporto e relazioni, servizi, sistemi e politiche). Per coloro che sono iscritti al collocamento ordinario, nonché per le categorie protette di cui all'art. 18 e leggi speciali, questa fase di Profilazione qualitativa approfondita sarà utilizzata dall'operatore ove, come già evidenziato sopra, sia ritenuto opportuno procedere ad un ulteriore momento di analisi in presenza di un profilo di particolare fragilità.

All'esito del colloquio di approfondimento, il Patto di servizio verrà stilato con le misure di politica attiva ritenute più idonee per ciascun caso di specie.

È necessario sottolineare che quanto descritto nell'allegato 1.B. sarà oggetto di un futuro lavoro congiunto tra ANPAL, Ministero del lavoro e delle politiche sociali e Regioni/Province Autonome, per un migliore e maggiore approfondimento della tematica e una ulteriore elaborazione di metodologie e strumenti condivisi. Tutto ciò nell'ottica di una presa in carico integrata degli utenti da parte dei servizi sociali, sanitari e del lavoro – e tenuto conto anche del necessario raccordo con il Reddito di Inclusione – allo scopo di fornire un servizio in grado sia di evidenziare, in maniera sempre più efficace, i bisogni complessivi della persona, sia di definire azioni diversificate di sostegno necessarie per cogliere e costruire reali opportunità di inclusione sociale e di inserimento lavorativo.

## 6.1 RUOLO E COMPITI DEL COMITATO TECNICO

Il Comitato tecnico previsto dalla legge 68 del 1999 è espressione cardine del sistema dell'integrazione dei servizi- sociali, sanitari e del lavoro: sulla base dei principi fissati dall'art. 1 del D. Lgs. 14 settembre 2015, n. 151 per l'emanazione delle linee guida sul collocamento mirato, al Comitato sono affidati compiti cruciali finalizzati alla presa in carico di un bisogno complesso, quale quello che la persona con disabilità può rappresentare, mediante una progettazione personalizzata che coinvolge più dimensioni dei servizi.

Nell'ambito del collocamento mirato, quindi, il Comitato tecnico rappresenta il modo in cui si concretizza la rete integrata dei servizi, costituendo una risposta unitaria e coordinata tutte le volte in cui sussista l'esigenza di acquisire il contributo di differenti competenze professionali, in particolare di esperti del settore sociale e medico-legale oltre che dei servizi dell'impiego. Il Comitato tecnico è cioè da intendersi come un accordo di collaborazione tra la componente sociale, la componente sanitaria e la componente lavorativa finalizzato alla definizione di una serie di percorsi per favorire l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità.

Le modalità attraverso le quali si implementa tale collaborazione possono essere diverse. Ad esempio, con riferimento all'"apposita scheda" di cui all'art. 8, comma 1, della legge 68 del 1999, che la norma individua tra i compiti del Comitato, si è già detto come questa possa comporsi nel fascicolo personale della persona con disabilità in esito alla valutazione bio-psico-sociale, in capo alla Commissione medica integrata, e alla profilazione qualitativa, eventualmente in forma approfondita, in capo al centro per l'impiego. In altri termini, non appare necessario che il Comitato svolga le sue funzioni nelle forme di un organismo collegiale che si riunisce **fisicamente** al fine di adempiere ai suoi compiti.

Più in generale, appare preferibile che nell'individuazione delle modalità di funzionamento del Comitato si faccia riferimento al modello di collaborazione tra servizi finalizzato alla progettazione personalizzata previsto dalla disciplina più recente in materia, che sembra convergere verso la costituzione di equipe multidisciplinari attivate a seconda del bisogno rilevato in sede di *assessment*. E' il caso, in particolare, della disciplina del Reddito di Inclusione (REI), di cui al d. lgs. n. 147 del 2017 (nello specifico, con riferimento alla progettazione personalizzata, cfr. gli art. 5 e 6), o anche della disciplina attuativa di cd. "dopo di noi", di cui alla legge n. 112 del 2016 (D.M. 23 novembre 2016).

Nel caso del collocamento mirato, **pertanto**, è l'operatore del centro per l'impiego che attiva le competenze necessarie per la realizzazione del progetto di inserimento lavorativo, eventualmente da inquadrare in un progetto più ampio di accompagnamento verso l'autonomia. Ad esempio, il Comitato Tecnico può essere attivato qualora la documentazione relativa alla situazione sanitaria delle persone con disabilità, acquisita dall'Ufficio del collocamento mirato e proveniente dalla Commissione medica integrata, si riveli non sufficientemente risolutiva in singole decisioni. Ciò può verificarsi quando l'ufficio sta predisponendo o sta

valutando se avviare a una determinata politica del lavoro un iscritto all'elenco di cui alla legge 68/99, come pure, in presenza di una promessa di assunzione, quando può non risultare evidente se le specifiche condizioni della persona con disabilità sono compatibili con le mansioni che la persona con disabilità andrà a svolgere nel nuovo posto di lavoro. In questi casi il Comitato Tecnico, in particolare la componente sanitaria (medico-legale o medico del lavoro), si esprime fornendo indicazioni al fine della definizione delle azioni di politica del lavoro da avviare o svolgere a favore della persona con disabilità interessata.

Ma l'azione del Comitato può essere necessaria non solo all'atto dell'avviamento. Equipe multidisciplinari che coinvolgono in maniera più continua il centro per l'impiego, i servizi sociali e i servizi sanitari possono risultare la risposta appropriata ad un bisogno complesso. In tal caso appare anche opportuno, sulla base della natura del bisogno prevalente, l'identificazione di un *case-manager*, che, come nel caso del REI e del "dopo di noi" citati, "curi la realizzazione e il monitoraggio [del progetto personalizzato], attraverso il coordinamento e l'attività di impulso verso i vari soggetti responsabili della realizzazione dello stesso". Ad esempio, all'interno del Comitato Tecnico si può esaminare la situazione delle persone con disabilità che necessitano di particolare supporto e mediazione nel loro percorso di inserimento lavorativo, valutare la conformità delle azioni per il lavoro con preesistenti misure promosse dai servizi sociali oppure l'opportunità di attivare interventi di sostegno alle azioni finalizzate all'inserimento lavorativo da parte di operatori e servizi della rete territoriale.

Il Comitato svolge quindi una funzione di supporto all'azione degli uffici del collocamento mirato in tutti quei casi in cui sussiste l'esigenza di adottare delle decisioni in cui il contributo di altre competenze professionali è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi di promozione di positivi inserimenti lavorativi delle persone con disabilità.

Le modalità di funzionamento del Comitato sono stabilite dalle Regioni.

## 7. PATTO DI SERVIZIO PERSONALIZZATO

Nel Patto di servizio personalizzato, sulla base del profilo complessivo dell'utente (ottenuto integrando la profilazione quantitativa e quella qualitativa), vengono individuate le misure più adeguate di politica attiva del lavoro a sostegno dell'occupabilità del lavoratore.

Il Patto di Servizio Personalizzato rappresenta lo strumento principale di attivazione dell'utente in cerca di occupazione. Attraverso di esso viene attivato un processo che, vincolando le parti a rispettare una serie di impegni reciproci, porta alla responsabilizzazione dell'utente. Non deve essere considerato come un mero e rigido documento di programmazione, ma come un documento dinamico passibile di modifiche e integrazioni al mutare delle condizioni e dei bisogni dell'utente nel suo percorso di ricerca attiva di occupazione.

Il Patto di servizio deve essere stipulato dalle seguenti categorie di utenti:

- Disoccupati ai sensi dell'art. 19 del d.lgs. 150/2015;



- Percettori NASpl, DIS-COLL, Indennità di mobilità;
- Lavoratori a rischio disoccupazione;
- Iscritti negli elenchi del collocamento mirato, ex art. 2 legge 68/1999, anche con reddito di c.d. “scarsa entità”;
- Disoccupati REI, ai sensi del d.lgs. n. 147/2017, anche con reddito di c.d. “scarsa entità”;
- Coloro che, seppur già occupati, siano in cerca di altra occupazione, fermo restando, comunque, il criterio di priorità nei confronti dei soggetti disoccupati (Circ. Mlps n. 34 del 23.12.2015)

Il Patto di servizio dovrà contenere almeno i seguenti elementi (d.lgs. 150/2015, art. 20):

- a) l’individuazione di un responsabile delle attività;
- b) la definizione del profilo personale di occupabilità;
- c) la definizione degli atti di ricerca attiva che devono essere compiuti e la tempistica degli stessi;
- d) la frequenza **ordinaria** di contatti con il responsabile delle attività;
- e) le modalità con cui la ricerca attiva di lavoro è dimostrata al responsabile delle attività.

Inoltre, nel Patto dovrà essere riportata la disponibilità del richiedente alle seguenti attività (d.lgs. 150/2015, art. 20):

- a) partecipazione a iniziative e laboratori per il rafforzamento delle competenze nella ricerca attiva di lavoro quali, in via esemplificativa, la stesura del curriculum vitae e la preparazione per sostenere colloqui di lavoro o altra iniziativa di orientamento;
- b) partecipazione a iniziative di carattere formativo o di riqualificazione o altra iniziativa di politica attiva o di attivazione;
- c) accettazione di offerte di lavoro congrue, come saranno definite dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali su proposta dell’ANPAL. Fino alla data di adozione del suddetto provvedimento ministeriale trovano applicazione in materia le disposizioni di cui all’art.4 commi 41 e 42 della legge n.92 del 2012.

Nel caso di beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro il lavoratore sarà tenuto a dare la propria disponibilità esclusivamente per le attività di cui alle lettere a) e b) e potrà essere avviato alle attività socialmente utili (d.lgs. 150/2015, art. 26).

ATTIVITA' E CORRISPONDENTI SERVIZI E MISURE DI POLITICA ATTIVA DEL LAVORO (ARTT. 18 E 20 D. LGS 150/2015)

Categorie di attività per le quali i lavoratori devono dare la propria disponibilità

*Partecipazione a iniziative e laboratori per il rafforzamento delle competenze nella ricerca attiva del lavoro (art. 20, comma 3, lettera a) del D.Lgs 150/2015)*

*Partecipazione a iniziative di carattere formativo o di riqualificazione e ad altra iniziativa di politica attiva o di attivazione (art. 20, comma 3, lettera b) del D.Lgs 150/2015)*

*Accettazione di congrue offerte di lavoro (art. 20, comma 3, lettera c) del D.Lgs 150/2015)*

Servizi e misure di politica attiva del lavoro.

- a) **orientamento** di base, analisi delle **competenze** in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale e **profilazione**
- b) ausilio alla ricerca di un' **occupazione**, anche mediante sessioni di gruppo, entro tre mesi dalla **registrazione**,
- c) **orientamento specialistico** e individualizzato, mediante bilancio delle **competenze** ed analisi degli **eventuali fabbisogni** in termini di **formazione**, esperienze di lavoro o altre misure di politica attiva del lavoro, con riferimento all'adeguatezza del profilo e alla domanda del lavoro **espressa** a livello **territoriale**, nazionale ed europea;
- d) orientamento individualizzato all'autoimpiego e **tutoraggio** per le fasi **successive** all'avvio di impresa
- e) avviamento ad attività di formazione ai fini della qualificazione e riqualificazione **professionale** dell'autoimpiego e dell'immediato inserimento lavorativo.
- f) **accompagnamento** al lavoro anche attraverso l'utilizzo dell'**assegno individuale** di ricollocazione
- g) **promozione** delle **esperienze** lavorative ai fini di un incremento di competenze, anche mediante lo strumento del tirocinio
- h) gestione di incentivi all'attività di lavoro **autonomo**
- i) gestione di incentivi alla mobilità territoriale
- l) gestione di strumenti finalizzati alla **conciliazione** dei tempi di lavoro
- m) **promozione** di **prestazioni** di lavoro **socialmente utile**

Il Patto di servizio costituisce un impegno vincolante per l'accesso alle misure e ai servizi di cui all'art. 18 del d.lgs. 150/2015 per tutte le persone in stato di disoccupazione.

Il Patto di servizio personalizzato perde efficacia quando la persona non è più disoccupata.

L'operatore e l'utente concordano gli impegni da assumere a livello formale, specificando il meccanismo di condizionalità legato alle tipologie di attività individuate nel Patto.

Di seguito una tabella di sintesi degli impegni dell'utente e del CPI.

UTENTE	CPI
<ul style="list-style-type: none"><li>- Garantire la partecipazione a iniziative e laboratori per il rafforzamento delle competenze nella ricerca attiva di lavoro quali, in via esemplificativa, la stesura del curriculum vitae e la preparazione per sostenere colloqui di lavoro o altra iniziativa di orientamento</li><li>- Garantire la partecipazione a iniziative di carattere formativo o di riqualificazione o altra iniziativa di politica attiva o di attivazione</li><li>- Accettazione di congrue offerte di lavoro, come definite ai sensi dell'articolo 25 del d. lgs. 150/15.</li><li>- Realizzazione di tutte le attività concordate nel Piano degli atti di ricerca attiva, pena la decurtazione, sospensione o revoca dell'ammortizzatore sociale</li><li>- Dimostrazione al Responsabile delle attività delle modalità in cui gli atti di ricerca attiva concordati sono stati realizzati</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analizzare la situazione dell'utente al fine di fare una proposta dei servizi adeguati ai suoi bisogni e mirati a rafforzare la sua spendibilità professionale sul mercato del lavoro</li><li>- Elaborare e concordare con l'utente un Piano degli atti di ricerca attiva, supportandolo nella sua attuazione</li><li>- Indicare un Responsabile delle attività, che rappresenterà il referente dell'utente</li><li>- Garantire incontri periodici per monitorare il percorso individuato e le attività messe in atto, al fine di verificarne l'efficacia.</li></ul>

## 7.1 IL PATTO DI SERVIZIO PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

Anche per le persone con disabilità trova applicazione il Patto di servizio, che dovrà essere coerente con la profilazione qualitativa che ha tenuto conto delle specifiche condizioni della persona con disabilità. Il Patto di servizio personalizzato contiene il percorso di attivazione più idoneo alle condizioni di disabilità dell'utente. Nella definizione degli atti di ricerca attiva e delle tempistiche, della frequenza ordinaria di contatti con il responsabile, dell'accettazione di congrue offerte di lavoro, si dovrà necessariamente tener conto anche delle ridotte capacità lavorative che si desumono dalla documentazione derivante dalla valutazione bio-psico-sociale, da definirsi ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera c), del d. lgs. n. 151/2015 (a cura della Commissione medica integrata di accertamento), dagli esiti dell'eventuale fase di approfondimento (qualora le persone con disabilità presentino un particolare profilo di fragilità), nonché eventualmente dalle indicazioni fornite dal Comitato Tecnico in merito alle potenzialità e le limitazioni lavorative della persona con disabilità. Il Patto di servizio viene aggiornato ogniqualvolta l'operatore che ha in carico la persona con disabilità acquisisce informazioni che possono essere utili all'inserimento

occupazionale. A tal fine ulteriori indirizzi potranno essere contenute nelle Linee guida in materia di collocamento mirato, ai sensi dell'articolo 1 del d.lgs. 151/2015 (Circ. Mlps n. 34 del 23.12.2015).

## 7.2 UN MODELLO DI PATTO DI SERVIZIO

Si propone, a pagina seguente, il modello di Patto di servizio personalizzato (il modello di patto qui proposto nella versione digitale sarà composto da una prima sezione comune per tutte le tipologie di utenti e da una sezione diversamente declinata con riferimento alla specifica tipologia di utente).

## MODELLO DI PATTO DI SERVIZIO PERSONALIZZATO

### SEZIONE COMUNE PER TUTTE LE TIPOLOGIE DI UTENTI

#### PATTO DI SERVIZIO PERSONALIZZATO

Tra

Il Centro per l'impiego di \_\_\_\_\_

Operatore del CPI\* (nome e cognome) \_\_\_\_\_

e

il/la signor/a (nome cognome) \_\_\_\_\_

codice fiscale \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_, il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ domiciliato/a

a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

profilo personale di occupabilità \_\_\_\_\_

data della dichiarazione di immediata disponibilità (DID) \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Il Centro per l'impiego si impegna ad erogare all'utente:

- disoccupato non beneficiario di strumenti di sostegno al reddito
- disoccupato beneficiario di strumenti di sostegno al reddito (specificare) \_\_\_\_\_
- lavoratore beneficiario di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro (specificare) \_\_\_\_\_
- lavoratore a rischio di disoccupazione
- occupato in cerca di altra occupazione
- NEET (Not in Education Employment or Training)
- persona con disabilità
- appartenente alle categorie protette di cui alla l.68/99 e altre leggi speciali
- altro

*Questa parte del Patto di servizio risulterà visibile solo a video per l'operatore. Non farà parte del documento cartaceo stampato che viene consegnato all'utente.*

alcune categorie di questa parte del Patto di servizio potrebbero risultare compilate automaticamente dal sistema informatico a seguito dell'incrocio delle banche dati in cooperazione applicativa (es. NEET a seguito dell'incrocio con DB MIUR)]

i servizi di politica attiva del lavoro indicati di seguito.

[SEZIONE OPZIONALE]

Note opzionali a cura dell'operatore del centro per l'impiego non incluse nel Patto di servizio.

N.B. Nel caso in cui il percorso di attivazione del soggetto preveda un'offerta di lavoro congrua, ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. 150/2015; la stessa deve tenere conto delle seguenti caratteristiche del soggetto e del/i seguente/i profilo/i professionale/i concordato/i:

- Le caratteristiche formative e professionali, l'esperienza lavorativa maturata, gli interessi dichiarati in fase di colloquio, nonché le caratteristiche dei mercati del lavoro di riferimento;
- I seguenti punti di forza, rilevati nel corso del colloquio

\* Responsabile delle attività ai sensi dell'art. 20 del d. lgs. 150/2015

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

– Le seguenti aree di miglioramento, rilevate nel corso del colloquio

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

– I seguenti vincoli, rilevati nel corso del colloquio

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

– Le seguenti disponibilità, rilevate nel corso del colloquio

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Note eventuali

---

---

---

---

Servizi e Misure di politica attiva del lavoro volte a favorire l'inserimento e il reinserimento nel mercato del lavoro e modalità di attuazione:

MISURA/E* PROPOSTA/E DA PARTE DEL CPI	Descrizione	Soggetto erogatore**	Appuntamento con il responsabile delle attività**
Orientamento specialistico e individualizzato (consulenza orientativa, bilancio di competenze)			
Orientamento individualizzato all'autoimpiego e tutoraggio per le fasi successive all'avvio dell'impresa			
Avviamento ad attività di formazione ai fini della qualificazione e riqualificazione professionale, dell'autoimpiego e dell'immediato inserimento lavorativo			
Accompagnamento al lavoro, anche attraverso l'utilizzo dell'assegno individuale di ricollocazione o misura equivalente			
Esperienze lavorative ai fini di un incremento delle competenze, anche mediante lo strumento del tirocinio			
Promozione di incentivi all'attività di lavoro autonomo			
Incentivi alla mobilità territoriale			
Strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti			
Prestazioni di lavoro socialmente utile			
Iniziativa/laboratorio per il rafforzamento delle competenze nella ricerca attiva di lavoro			
Atto di ricerca attiva (specificare: _____)			
Tirocinio di inclusione sociale (Accordo Conferenza Stato-Regioni del 22/01/2015)			
Altra iniziativa di politica attiva (specificare: _____)			

Calendario contatti ordinari con il responsabile delle attività	Data	Data	Data	Data	Data	Data

Ulteriori convocazioni da parte del Centro per l'impiego	Data	Data	Data	Data	Data	Data

Congrua offerta di lavoro	Data	Accettata	Inviata comunicazione all'INPS	Note
		SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	

\*Possono essere individuati una o più tipologie di servizi/interventi riportati nel modello.

\*\* La compilazione di questi campi al momento della stipula del Patto di servizio è opzionale

Si ipotizza anche un sistema di alert automatico che sulla base delle informazioni della SAP segnali al CPI eventuali criticità da cui potrebbe derivare l'applicazione della condizionalità.

Il Centro per l'impiego attiva le misure idonee e ne verifica l'andamento.

Il lavoratore si impegna:

- a partecipare alla definizione della/e misura/e di politica attiva;
- a rispettare lo svolgimento delle misure di politica attiva del lavoro concordate ;
- a partecipare con frequenza ordinaria ai contatti con l'operatore del Centro per l'impiego al fine di verificare l'esito delle singole azioni nonché lo stato di attuazione complessivo del percorso concordato;
- a partecipare alle eventuali ulteriori convocazioni da parte del Centro per l'impiego nei giorni feriali, con un preavviso di almeno 24 ore e non più di 72 ore, con le seguenti modalità:

- 
- a dimostrare, attraverso contatti periodici programmati con l'operatore del Centro per l'impiego, la ricerca attiva del lavoro;
  - partecipare a iniziative e laboratori per il rafforzamento delle competenze nella ricerca attiva di lavoro quali, in via esemplificativa, la stesura del curriculum vitae e la preparazione per sostenere il percorso di selezione colloqui di lavoro o altra iniziativa di orientamento;
  - accettare congrue offerte di lavoro, come definite all'art. 25 d.lgs. 150/2015 e dal D.M. \_\_\_\_\_, per le persone con disabilità e gli altri interessati di cui alla legge 68/99, il posto di lavoro offerto deve essere corrispondente ai requisiti professionali ed alle disponibilità dichiarate all'atto dell'assunzione;
  - limitatamente per i beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro, per i lavoratori disoccupati, con più di sessanta anni, che non abbiano ancora maturato il diritto al pensionamento di vecchiaia o anticipato, e per i lavoratori iscritti alle liste di mobilità percettori della relativa indennità, a svolgere attività socialmente utili, di cui art. 26, comma 1, d.lgs. 150/2015, come modificato dall'art. 1, comma 306 della l. 208/2015;
  - a comunicare tempestivamente al Centro per l'impiego il cambio di domicilio, l'inizio di un corso di formazione o di un'attività lavorativa occasionale o autonoma, nonché ogni altra variazione che possa incidere sull'immediata disponibilità allo svolgimento e alla ricerca di un'attività lavorativa;
  - comunicare entro 5 gg lavorativi al Cpi la variazione del domicilio.

## SOSPENSIONE

Il presente Patto di servizio personalizzato è sospeso, come previsto dall'art. 23, comma 5, d.lgs. 150/2015, dal momento della richiesta dell'assegno personale di ricollocazione da parte del soggetto disoccupato e per tutta la durata del servizio di assistenza alla ricollocazione. Le misure di ricerca intensiva della nuova occupazione dovranno essere inserite nel Patto di servizio.

## SANZIONI

Il mancato rispetto da parte del beneficiario di strumenti di sostegno al reddito (Assicurazione Sociale per l'impiego, di cui all'art. 2 della l. 92/2012; Nuova Assicurazione Sociale per l'Impiego – NASpl - o Indennità di disoccupazione per i lavoratori con rapporto di collaborazione coordinata - DIS-COLL - di cui agli artt. 1 e 15 del d. lgs. 22/2015; Indennità di mobilità di cui all'art. 7 della l. 223/91) di quanto previsto nel Patto di servizio comporta l'applicazione delle sanzioni di cui all'art. 21 comma 7 del d. lgs. 150/2015, ovvero:

a) in caso di mancata presentazione, in assenza di giustificato motivo, alle convocazioni ovvero agli appuntamenti di cui all' art. 20, comma 1 e comma 2, lettera d) e all'art. 21 commi 2 e 6 del d. lgs. 150/2015:

- 1) la decurtazione di un quarto di una mensilità, in caso di prima mancata presentazione;
- 2) la decurtazione di una mensilità, alla seconda mancata presentazione;
- 3) la decadenza dalla prestazione e dallo stato di disoccupazione, in caso di ulteriore mancata presentazione;

b) in caso di mancata partecipazione, in assenza di giustificato motivo, alle iniziative di orientamento di cui all'articolo 20, comma 3, lettera a) del d. lgs. 150/2015, le medesime conseguenze di cui all'art. 21 comma 7 del d. lgs. 150/2015;



c) in caso di mancata partecipazione, in assenza di giustificato motivo, alle iniziative di cui all'articolo 20, comma 3, lettera b):

- 1) la decurtazione di una mensilità, alla prima mancata partecipazione;
- 2) la decadenza dalla prestazione e dallo stato di disoccupazione, in caso di ulteriore mancata presentazione;

d) in caso di mancata accettazione di un'offerta di lavoro congrua di cui all'articolo 20, comma 3, lettera c), in assenza di giustificato motivo, la decadenza dalla prestazione.

In caso di decadenza dallo stato di disoccupazione prodottasi ai sensi dell'art. 21, comma 7, del d. lgs. 150/2015 non è possibile una nuova registrazione prima che siano decorsi due mesi.

Con riferimento ai beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro, si applicano le sanzioni di cui all'art. 22, comma 3 del d. lgs. 150/2015, ovvero:

a) in caso di mancata presentazione alle convocazioni ovvero agli appuntamenti di cui all'art. 22, comma 1 del d. lgs. 150/2015 e mancata partecipazione alle iniziative di orientamento di cui all'art. 20, comma 3, in assenza di giustificato motivo:

- 1) la decurtazione di un quarto di una mensilità per la prima mancata presentazione;
- 2) la decurtazione di una mensilità, per la seconda mancata presentazione;
- 3) la decadenza dalla prestazione per la ulteriore mancata presentazione;

b) in caso di mancata partecipazione alle iniziative di cui all'articolo 20, comma 3, lettera b), del d. lgs. 150/2015, ovvero alle iniziative di cui all'articolo 26 del d. lgs. 150/2015:

- 1) la decurtazione di una mensilità per la prima mancata partecipazione;
- 2) la decadenza dalla prestazione per la ulteriore mancata presentazione.

Nel caso di persona iscritta nelle liste del collocamento mirato trovano applicazione, in luogo delle sanzioni di cui all'articolo 10, comma 6, della legge n.68 del 1999, quelle di cui al menzionato comma 7 dell'articolo 21 del d. lgs n. 150 del 2015, nonché i commi 8 e 9 del medesimo articolo 21. Trovano, altresì, applicazione le surrichiamate sanzioni di cui all'articolo 22, comma 3, in coerenza con quanto indicato nella circolare del Ministero del lavoro e delle politiche sociali n.34 del 23 dicembre 2015.

Avverso il provvedimento di decurtazione/decadenza della prestazione nonché di decadenza dallo stato di disoccupazione l'utente può presentare ricorso all'ANPAL entro il termine di 30 giorni dall'adozione del provvedimento.

Nelle ipotesi di rigetto l'utente può presentare, nel termine di 60 giorni, ricorso giurisdizionale dinanzi al giudice amministrativo competente ovvero entro 120 giorni ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Il giustificato motivo ricorre in caso di:

- a) documentato stato di malattia o di infortunio;
- b) servizio civile e richiamo alle armi;
- c) stato di gravidanza, per i periodi di astensione previsti dalla legge;
- d) gravi motivi familiari documentati e/o certificati;
- e) casi di limitazione legale della mobilità personale;
- f) ogni comprovato impedimento oggettivo e/o causa di forza maggiore, documentati e/o certificati, cioè ogni fatto o circostanza che impedisca al soggetto di partecipare alle iniziative di politica attiva concordate con il Centro per l'impiego.

## INFORMAZIONI

Il Patto di servizio può essere modificato, o aggiornato, su richiesta del lavoratore o del Centro per l'impiego anche in relazione alle mutate condizioni del lavoratore.

Il presente Patto di servizio perde di efficacia con la perdita dello stato di disoccupazione.

Data \_\_\_\_\_

Letto, firmato e sottoscritto

L'operatore del CPI \_\_\_\_\_

Il lavoratore \_\_\_\_\_

## 8. CONCLUSIONI

In conclusione, si evidenzia che i contenuti dell'allegato 1 del presente documento saranno oggetto di informatizzazione, nell'ambito del Sistema Informativo Unitario, e che per l'informatizzazione e l'approfondimento dei contenuti di cui all'allegato 1.B si rinvia a successivi lavori congiunti tra ANPAL, Ministero del lavoro e delle politiche sociali e Regioni/Province Autonome, come già specificato nel paragrafo 6.

## Allegato 1 - SCHEDA ORIENTAMENTO DI BASE

**1) Si è mai rivolto a un Centro per l'impiego prima d'ora?**

1.1 No

1.2 Sì

Se sì, per quale motivo?

1.2a Di carattere amministrativo (ad es. rilascio DID, iscrizione collocamento mirato, etc.)

1.2b Per ottenere informazioni

1.2c Per fruire di servizi di orientamento/consulenza

1.2d Per partecipare a laboratori sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro

1.2e Altro \_\_\_\_\_

**2) Ha mai seguito un percorso di orientamento/ colloquio di aiuto nella ricerca di lavoro?**

2.1 No

2.2 Sì

2.2.1 Se sì, presso:

2.2.1.a un CPI

2.2.1.b altri soggetti (specificare)

**3) Quale risultato si aspetta da questo incontro? (Indicare fino a un massimo di due risposte)**

3.1 Acquisire maggiore consapevolezza delle mie capacità professionali

3.2 Avere informazioni sulle opportunità formative e professionali

3.3 Trovare un lavoro

3.4 Avviare un percorso di auto impiego/auto imprenditorialità

3.5 Iniziare un percorso di formazione

3.6 Altro \_\_\_\_\_

**4) Quali sono gli ambiti legati al lavoro dove incontra, o che suscitano, maggiori difficoltà? (Indicare fino a un massimo di due risposte)**

4.1 Studio/formazione

4.2 Questioni di tipo economico

4.3 Realizzazione personale e lavorativa

4.4 Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**5) Strategie e canali per la ricerca di lavoro**

5.1 Che tipo di lavoro cerca? (indicare max tre figure professionali/settori in ordine di preferenza)  
(figura professionale) MENU'A TENDINA

(settore ) MENU'A TENDINA

Non so

5.2 (Se indicato) Ritieni di avere capacità/competenze per svolgere questo lavoro/lavori?

Sì  No  In parte

Perché \_\_\_\_\_

5.3 È interessato ad avere informazioni su corsi di formazione disponibili sul territorio per aggiornare o acquisire competenze professionali? Sì  No

5.3a Se sì, in quale settore/ambito? \_\_\_\_\_

5.4 Vuole avere informazioni sul mercato del lavoro e i profili professionali di suo interesse?

Sì  No

5.4a Se sì, quale? \_\_\_\_\_

5.5 Si è già attivato per la ricerca del lavoro? Sì  No

Se sì:

5.5a Ha fatto domande di lavoro e/o inviato il suo CV alle aziende

5.5b Ha utilizzato siti internet per la ricerca del lavoro

5.5c Ha inviato una domanda per partecipare a un concorso pubblico

5.5d Si è rivolto a parenti, amici, conoscenti, sindacati

5.5e Si è rivolto ad agenzie per il lavoro

5.5f Ha messo inserzioni sui giornali o a risposto ad annunci

5.5g Altro (specificare) \_\_\_\_\_

5.6 Ha partecipato di recente a dei colloqui di selezione? Sì  No

Se sì, specificare (dove e con che esiti)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5.7 Quali difficoltà ha incontrato nella ricerca di lavoro?

- 5.7a Ci sono altre priorità prima della ricerca di lavoro<sup>[1]</sup>
- 5.7b Sono sfiduciato e demotivato<sup>[2]</sup>
- 5.7c Non so propormi<sup>[3]</sup>
- 5.7d Non so come cercare lavoro<sup>[4]</sup>
- 5.7e Non so dove indirizzare la mia ricerca di lavoro<sup>[5]</sup>
- 5.7f Altro (specificare) \_\_\_\_\_

5.8 Nel caso si presentassero, sarebbe disposto a prendere in considerazione offerte di lavoro che comportino una sua mobilità sul territorio? Sì  No

Se sì, sarebbe disposto a lavorare:

- 5.8a Soltanto nel Comune di residenza
- 5.8b In un altro Comune raggiungibile giornalmente
- 5.8c **Ovunque**, in Italia
- 5.8d Ovunque, anche all'estero

**6) Indice di valutazione complessiva dell'operatore**

*Da compilare a cura dell'operatore al termine della fase di orientamento di base (indice non rilevante ai fini dell'erogazione dell'AdR).*

Sulla base delle informazioni raccolte nel corso dell'orientamento di base, e tenuto conto dell'esito della profilazione quantitativa generata in sede di rilascio della DID online, come valuta complessivamente la distanza dell'utente dal mercato del lavoro (occupabilità), in una scala da 1 (meno occupabile) a 5 (più occupabile)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>[1]</sup> Condizione abitativa precaria, alloggio, salute, carichi familiari e di cura...

<sup>[2]</sup> Troppi anni di disoccupazione, profilo non spendibile

<sup>[3]</sup> L'utente non ha chiarezza delle proprie competenze, risorse, punti di forza

<sup>[4]</sup> L'utente non conosce i canali e gli strumenti per cercare lavoro

<sup>[5]</sup> L'utente non conosce il suo mercato di lavoro

## Allegato 1.B - PROFILAZIONE QUALITATIVA APPROFONDATA

Come illustrato sopra, nel percorso di attivazione della persona presso il Centro per l'impiego, qualora l'operatore abbia **rilevato** durante la fase di orientamento di base l'esistenza di indicatori che segnalino la presenza di un profilo di particolare fragilità della persona, fisserà un successivo incontro di approfondimento.

Nel corso di questa fase l'operatore andrà ad esplorare una serie di aree che risultano **importanti** per raccogliere **informazioni** mirate ai fini di una valutazione di tipo qualitativo rispetto a quei fattori che possono contribuire od ostacolare l'inserimento lavorativo della persona e che permetteranno la definizione di un Patto di servizio personalizzato costruito tenendo, in dovuto conto, le particolari condizioni e gli specifici bisogni di questa tipologia di utenza, in questo contesto, è evidentemente di particolare rilievo l'eventuale condizione di disabilità e la rilevazione degli specifici bisogni, nonché dei facilitatori e delle barriere, che possono emergere in relazione ad essa.

Gli ambiti che sono prioritariamente oggetto di attenzione/analisi da parte dell'operatore e che è importante prendere in considerazione nell'indagare il potenziale profilo di fragilità dell'utente sono i seguenti.

*Le risorse e le caratteristiche personali dell'utente.* In quest'area afferiscono elementi quali, ad esempio: la cura di sé/l'adeguato modo di presentarsi; il livello di autonomia generale della persona e la sua capacità di gestire la propria cura e i propri bisogni (nelle attività quotidiane come in ambito lavorativo); le sue condizioni economiche (se sono stabili/soddisfacenti o se sussistono necessità economiche rilevanti).

*Le risorse socio-relazionali/comunicative,* ovverossia aspetti quali: la conoscenza della lingua italiana e l'utilizzo di un lessico appropriato; la capacità di ascolto/attenzione; la capacità di **comprensione**; l'adeguatezza dell'interazione e le modalità relazionali interpersonali.

*Elementi di criticità socio-relazionali.* Rispetto a quest'ambito, complementare al precedente, l'operatore potrà andare a valutare aspetti quali: la tolleranza e la capacità di gestione delle situazioni di difficoltà (frustrazioni, eventi **inattesi**, reazione alle critiche, conflitti, etc.); eventuali atteggiamenti **aggressivi**; la disponibilità della persona, in ambito lavorativo, a collaborare con gli altri/lavorare in gruppo (o se c'è una preferenza a lavorare da solo/a).

*Disponibilità, aspettative, limiti rispetto al mercato del lavoro e all'occupazione cercata*

*Le condizioni oggettive di rilievo ai fini della collocabilità lavorativa.* Rispetto a quest'area si dovranno acquisire informazioni su: l'eventuale presenza di diagnosi d'invalidità/scheda funzionalità (da considerare in relazione ai condizionamenti e/o limitazioni rispetto alla spendibilità lavorativa e allo svolgimento delle mansioni); l'eventuale presa in carico dei Servizi sociali/psichiatrici del territorio; il supporto familiare e

sociale (capire quanto i legami familiari/sociali possono essere di aiuto, o di ostacolo rispetto a un inserimento lavorativo); età elevata della persona.

Va altresì sottolineato che, laddove emerga un potenziale profilo di fragilità, tali aree, così come altre che l'operatore riterrà opportuno/utile andare a prendere in considerazione, potranno essere comunque esplorate/valutate in maniera ancora più approfondita e sistematica tramite l'utilizzo di metodologie e strumenti già presenti a livello regionale e utilizzati dal Centro per l'impiego.