

**REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

**Atti amministrativi**

**AGENZIA LAVORO**

Atto del Dirigente DETERMINAZIONE

Num. 1501 del 22/12/2021 BOLOGNA

**Proposta:** DLV/2021/1515 del 15/12/2021

**Struttura proponente:** AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO

**Oggetto:** APPROVAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI PER L'IMPIEGO DELL'EMILIA-ROMAGNA

**Autorità emanante:** IL DIRETTORE - AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO

**Firmatario:** PAOLA CICOGNANI in qualità di Direttore

  

**Responsabile del procedimento:** Paola Cicognani

Firmato digitalmente

## IL DIRETTORE

### Visti:

- il 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”;
- la Legge 22 maggio 2017 n. 81 “Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favorire l'articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato”;
- il Decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali 11 gennaio 2018, n. 4 recante “Linee di indirizzo triennali dell'azione in materia di politiche attive” e, in particolare, il relativo allegato B, che declina i Livello Essenziale di Prestazione (LEP);
- la Deliberazione n. 43 del 20 dicembre 2018 con cui il Consiglio di Amministrazione dell'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL) ha approvato gli standard dei servizi ex art. 9 co.1, lett. b) del d.lgs. 150/2015;
- il Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e in particolare l'art. 32 che prevede l'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi”.

### Richiamate:

- la Legge Regionale 30 luglio 2015, n. 13 “Riforma del sistema di governo regionale e locale e disposizioni su Città Metropolitana di Bologna, Province, Comuni e loro Unioni” e, in particolare, l'art. 52, che ha istituito l'Agenzia Regionale per il Lavoro quale centro di competenza tecnica con il compito di eseguire gli indirizzi politici definiti dalla Giunta regionale, previa condivisione con le altre istituzioni territoriali, concernenti la gestione e la qualificazione dei servizi per il lavoro erogati a cittadini ed imprese;
- la Legge Regionale 30 luglio 2015, n. 14 “Disciplina a sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale delle persone in condizione di fragilità e vulnerabilità, attraverso l'integrazione tra i servizi pubblici del lavoro, sociali e sanitari”
- la Legge Regionale 1° agosto 2005, n. 17 “Norme per la promozione dell'occupazione, della qualità, sicurezza e regolarità del lavoro” e ss. mm. ii., ed in particolare l'art. 32 bis, comma 2, lett. g), che attribuisce all'Agenzia Regionale per il Lavoro la funzione di governare e dirigere i servizi pubblici per il lavoro;
- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 1959 del 21 novembre 2016 recante “Approvazione della disciplina in materia di accreditamento dei servizi per il lavoro e definizione dell'elenco delle prestazioni dei servizi per il lavoro pubblici e privati accreditati ai sensi degli artt. 34 e 35 della L.R. 1° agosto 2005, n. 17 e ss.mm.ii.”;
- la Deliberazione della Giunta Regionale n.1230 del 1/8/2016, recante la definizione del nuovo ambito territoriale dei CPI in coincidenza con il perimetro di competenza degli ambiti distrettuali sanitari, ai sensi dell'art. 7 della L.R. n. 14/2015;
- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 1996 del 11/11/2019 con la quale la Regione Emilia-Romagna ha approvato il “Piano Straordinario di Potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro della Regione Emilia-Romagna 2019/2021”, così come aggiornata con DGR n. 810 del 6/7/2020;

### Richiamate altresì:

- la determinazione n. 1206 del 28 luglio 2020 “servizio di incontro domanda-offerta di lavoro - approvazione delle linee guida per la gestione delle richieste di personale delle

imprese e delle candidature delle persone” come modificata dalle determinazioni n. 269 del 15 marzo 2021 e n. 1210 del 6 ottobre 2021

- la determinazione n. 1367 del 24 novembre 2021 “servizio di consulenza e accompagnamento all'avvio di impresa/autoimpiego - approvazione delle indicazioni operative per l'avvio del servizio e degli sportelli per il lavoro autonomo”.

Visto l'esito delle attività dei gruppi di lavoro che hanno visto la partecipazione dei responsabili dei Centri per l'Impiego di tutti gli ambiti territoriali dell'ARL, finalizzati alla definizione di una proposta di indicazioni operative per i principali servizi erogati dai Centri per l'Impiego stessi, coerenti con le definizioni sui Livelli Essenziali di Prestazione, gli standard nazionali e con le leggi e le deliberazioni regionali;

Ritenuto necessario continuare l'attività dei gruppi di lavoro per completare la definizione di indicazioni operative anche per altri servizi e valutare l'implementazione di quelli già definiti;

Ritenuto di adottare il documento “Carta dei servizi pubblici per l'impiego dell'Emilia-Romagna”, come dettagliato all'Allegato 1) parte integrante e sostanziale del presente atto, che riporta le denominazioni, le finalità, i destinatari, i contenuti, le modalità di fruizione, i tempi, le durate e risultati attesi dei principali servizi erogati dai Centri per l'Impiego dell'Emilia-Romagna, così come emersi dall'attività dei gruppi di lavoro fino alla data odierna.

Richiamate inoltre:

- la Deliberazione della Giunta Regionale n.1620 del 29/10/2015 di “Approvazione dello Statuto dell'Agenzia Regionale per il Lavoro in attuazione della L.R. 13/2015”, come modificato con deliberazione della Giunta regionale n. 2181 del 28/12/2017;
- la Deliberazione della Giunta Regionale n. 87 del 25/1/2021 “Designazione del Direttore dell'Agenzia per il lavoro, ai sensi dell'art. 32-bis comma 4 della L.R. n. 17/2005 e ss.mm.ii.”;

Visti, altresì:

- il D.lgs. n. 196 del 30/6/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e ss.mm.ii. modificato da ultimo dal D.lgs. 10/08/2018 n. 101 recante “Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)”;
- la L. 6 novembre 2012, n. 190 recante “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione” e ss.mm.ii;
- il Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016, “General Data Protection Regulation”;
- la determinazione n. 1293/2017 recante “Recepimento del sistema dei controlli interni nella Regione Emilia-Romagna approvato con DGR 468 del 10/4/17 quale disciplina di riferimento dell'Agenzia Regionale per il Lavoro”;

- la determinazione n. 533 del 24/05/2018 “Approvazione codice di comportamento dell’Agenzia regionale per il lavoro”;
- la determinazione n. 1141 del 09/11/2018 avente ad oggetto “Recepimento da parte dell’Agenzia regionale per il lavoro della deliberazione della Giunta regionale n. 1123/2018: Ripartizione delle competenze in tema di privacy e linee guida privacy dell’Agenzia Regionale per il Lavoro”;
- la determinazione n. 152 dell’11/02/2021 recante “Approvazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2021, triennio 2021/2023, dell’Agenzia regionale per il lavoro e suoi allegati”;

Attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

#### D E T E R M I N A

per le motivazioni espresse in premessa e qui integralmente richiamate;

1. di approvare, quale parte integrante e sostanziale della presente determinazione, l’allegato 1 “Carta dei servizi pubblici per l’impiego dell’Emilia-Romagna”;
2. di dare atto, infine, che per quanto previsto in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, si provvederà ai sensi delle vigenti disposizioni normative e amministrative richiamate in parte narrativa.

Paola Cicognani

**ALLEGATO 1)**



AGENZIA  
REGIONALE  
PER IL LAVORO  
EMILIA-ROMAGNA

# **CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI PER L'IMPIEGO DELL'EMILIA-ROMAGNA**

# Indice

---

Premessa .....	3
1. I servizi offerti .....	4
Rilascio informazioni e documentazione amministrativa .....	5
Acquisizione dello stato di disoccupazione e gestione delle procedure amministrative collegate .....	7
Definizione del percorso di avvicinamento al lavoro .....	8
Definizione di percorsi integrati per persone in particolari condizioni di svantaggio .....	10
Consulenza e accompagnamento all'avvio di impresa e all'autoimpiego .....	12
Orientamento al lavoro .....	14
Incontro domanda- offerta di lavoro: raccolta, valutazione candidature ed invio cv idonei alle imprese .....	16
2. I Centri Per l'Impiego dell'Agenzia Regionale per il Lavoro dell'Emilia-Romagna.....	18

## Premessa

---

Il presente documento, denominato *Carta dei Servizi*, ha l'obiettivo di informare i cittadini, le imprese e i datori di lavoro privati e pubblici sui servizi erogati dai Servizi pubblici per l'Impiego dell'Emilia-Romagna, chiarendone i principi, le finalità e le condizioni per la loro fruizione, oltre che le modalità di accesso e le relative tempistiche.

La Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento di comunicazione dell'Agenzia Regionale per il Lavoro rispetto ai suoi utenti, al fine di garantire una maggiore informazione ed orientamento rispetto ai servizi erogati e favorire la partecipazione attiva dei suoi fruitori nel processo di miglioramento della qualità dei servizi medesimi.

## 1. I servizi offerti

---

Di seguito un primo gruppo di servizi descritti, tra quelli rivolti alle persone.

<b>SERVIZI ALLE PERSONE</b>
Rilascio informazioni e documentazione amministrativa
Acquisizione dello stato di disoccupazione e gestione delle procedure amministrative collegate.
Definizione del percorso di avvicinamento al lavoro
Definizione di percorsi integrati per persone in particolari condizioni di svantaggio
Consulenza e accompagnamento all'avvio di impresa e all'autoimpiego
Orientamento al lavoro
Incontro domanda- offerta di lavoro: raccolta, valutazione candidature ed invio cv idonei alle imprese

Nelle pagine successive, a ciascun servizio è dedicata una singola scheda descrittiva.

## RILASCIO INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Fornire le prime informazioni di carattere generale sui servizi disponibili, sulle opportunità occupazionali e formative ed indirizzare la persona verso i servizi più adeguati rispetto al suo bisogno.

### A CHI SI RIVOLGE

Tutte le persone che si rivolgono al Centro per l'Impiego.

### OGGETTO DEL SERVIZIO

Rilascio delle informazioni di carattere generale utili per la persona, in base ai suoi bisogni e alle sue specifiche richieste, ed eventuale rimando verso i servizi interni al Cpl o esterni più adeguati.

Illustrazione dei sistemi informativi messi a disposizione dall'Agenzia Regionale per il Lavoro (Portale *LavoroperTe* e APP) e delle loro funzionalità e supporto all'utente nella consultazione di materiale informativo cartaceo proposto per l'auto-consultazione, qualora la persona fruisca del servizio in presenza. Eventuale rilascio di documentazione amministrativa sulla situazione dell'utente (es. Percorso Lavoratore).

### MODALITÀ DI FRUIZIONE

- Contatti individuali – in presenza o a distanza.
- Colloqui di gruppo, nel caso di informazioni standardizzate – in presenza o a distanza.
- Fruizione autonoma dei moduli online.

### ACCESSO AL SERVIZIO

Al servizio si accede in maniera diretta, utilizzando uno dei seguenti canali:

- sportello fisico;
- telefono;
- e-mail;
- Portale e APP *LavoroperTe* e il sito *agenzia lavoro.emr.it*.

### TEMPI DI ACCESSO – FRUIZIONE DEL SERVIZIO

La consultazione delle pagine informative, il download dei materiali pubblicati e il rilascio di documenti amministrativi è accessibile online in qualsiasi momento. Il supporto dell'operatore, allo sportello fisico o mediante contatto telefonico, è immediato, nell'orario di apertura del Centro per l'Impiego, secondo modalità e tempi stabiliti da ciascun Centro.

Nel caso di richiesta di informazioni inviata via e-mail o tramite il Portale *LavoroperTe*, la risposta viene evasa non oltre i 3 giorni lavorativi dalla sua ricezione.

### DURATA DEL SERVIZIO

In caso di accesso allo sportello fisico o di contatto telefonico, il servizio ha una durata massima di 30 minuti.

Nel caso di richiesta di informazioni inviata via e-mail o tramite il Portale *LavoroperTe*, il servizio può essere reiterato fino ad avvenuto soddisfacimento del bisogno della persona o la stessa sarà invitata ad attivare ulteriori servizi offerti dal Centro per l'Impiego.

### ATTIVITÀ ONLINE

L'Agenzia Regionale per il Lavoro mette a disposizione di tutti i suoi utenti informazioni utili, sempre accessibili, anche attraverso:

- la sua pagina istituzionale *agenzia lavoro.emr.it*;
- il Portale *LavoroperTe* *lavoroperte.regione.emilia-romagna.it* e la sua APP.

Inoltre, attraverso il Portale *LavoroperTe*, accedendo alla sezione "Servizi Amministrativi", è possibile ottenere in maniera autonoma la documentazione relativa al Percorso Lavoratore.

### RISULTATO

Persona informata e/o reindirizzata verso altri servizi interni – con l'eventuale prenotazione di un appuntamento - o esterni e/o munita della documentazione amministrativa richiesta (es. Percorso Lavoratore).

## ACQUISIZIONE DELLO STATO DI DISOCCUPAZIONE E GESTIONE DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE COLLEGATE

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Consentire alla persona che intende acquisire lo status di disoccupato di rilasciare la Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID) allo svolgimento dell'attività lavorativa e alla partecipazione alle misure di politica attiva del lavoro concordate con il Centro per l'Impiego.

### A CHI SI RIVOLGE

Persone in cerca di un'occupazione, prive di lavoro, occupate a basso reddito o a rischio di disoccupazione.

### OGGETTO DEL SERVIZIO

Messa a disposizione, da parte dell'Agenzia Regionale per il Lavoro, della funzionalità online, accessibile tramite il Portale *LavoroperTe*, per il rilascio telematico della Dichiarazione di Immediata al Disponibilità (DID) da parte della persona in possesso dei requisiti definiti dalla normativa vigente.

La DID stabilisce formalmente l'inizio dello stato di disoccupazione e consente alla persona di usufruire dei servizi per l'inserimento nel mercato del lavoro dedicati ai disoccupati, concordati preventivamente con il Centro per l'Impiego.

### MODALITÀ DI FRUIZIONE

- Fruizione autonoma o intermediata, attraverso il Portale *LavoroperTe*.

### ACCESSO AL SERVIZIO

Al servizio si accede in autonomia, autenticandosi con SPID al Portale *LavoroperTe*.

Qualora la persona non sia in grado di fruire del servizio in autonomia, può rivolgersi al Centro per l'Impiego (previo contatto telefonico, email e/o prenotazione di un appuntamento) i cui operatori possono intermediare il rilascio della Dichiarazione.

### TEMPI DI ACCESSO – FRUIZIONE DEL SERVIZIO

L'accesso, trattandosi di un servizio online, è immediato e sempre disponibile.

Qualora la persona necessiti del supporto di un operatore, l'accesso al servizio è garantito in base alle disponibilità del Centro per l'Impiego e dell'utente.

### DURATA DEL SERVIZIO

-

### ATTIVITÀ ONLINE

La fruizione del servizio e il rilascio della DID avviene esclusivamente online, con o senza il supporto di un operatore del Centro per l'Impiego.

Per questo l'Agenzia Regionale del Lavoro dell'Emilia-Romagna mette a disposizione, attraverso il Portale *LavoroperTe* [lavoroperte.regione.emilia-romagna.it](http://lavoroperte.regione.emilia-romagna.it) la sezione "Servizi Amministrativi", da cui accedere alla funzionalità per rilasciare la DID ed acquisire, pertanto, lo stato di disoccupazione.

### RISULTATO

Persona che ha rilasciato la Dichiarazione di Immediata Disponibilità e acquisito lo status di disoccupato.

## DEFINIZIONE DEL PERCORSO DI AVVICINAMENTO AL LAVORO

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Concordare il percorso e gli interventi più adeguati da prevedere per sostenere la persona nel suo avvicinamento al lavoro e nel suo sviluppo professionale, sulla base dei bisogni e delle caratteristiche personali e professionali rilevate.

### A CHI SI RIVOLGE

Persone disoccupate, a rischio di disoccupazione, o occupate beneficiarie di strumenti di sostegno al reddito, interessate ad avere un supporto nel migliorare la propria occupabilità.

### OGGETTO DEL SERVIZIO

Individuazione del grado di sostegno necessario e delle azioni più coerenti per la persona (chiamate misure di politica attiva del lavoro) per poter essere inserita o reinserita nel mondo del lavoro, attraverso la ricostruzione, in uno o più colloqui (in base alle necessità), delle sue caratteristiche personali e professionali e del suo livello di occupabilità.

In esito ai colloqui è definito, condiviso e sottoscritto il Patto di Servizio Personalizzato, il documento nel quale rappresentare e formalizzare il percorso da seguire (in termini di misure di politica attiva e azioni di ricerca lavorativa realisticamente attuabili) e i rispettivi impegni che il Centro per l'Impiego e la persona si assumono per raggiungere gli obiettivi concordati.

### MODALITÀ DI FRUIZIONE

- Colloqui individuali - in presenza (presso gli uffici del Centro per l'Impiego) o a distanza (tramite sistemi di video-chiamata e sottoscrizione digitale).

### ACCESSO AL SERVIZIO

Al servizio si accede solo dopo aver rilasciato la Dichiarazione di Immediata Disponibilità online (v. servizio *Acquisizione dello stato di disoccupazione e gestione delle procedure amministrative collegate.*) ed aver prenotato un appuntamento tramite l'apposita funzionalità presente sul Portale *LavoroperTe* o, in caso di difficoltà, richiedendo direttamente il supporto al Centro per l'Impiego.

Gli occupati beneficiari di strumenti di sostegno al reddito accedono su convocazione del Centro per l'Impiego.

### TEMPI DI ACCESSO – FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si avvia mediante appuntamento, fissato in base alle disponibilità del Centro per l'Impiego e dell'utente.

### DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio può realizzarsi in uno o più incontri per una durata massima di 210 minuti.

### ATTIVITÀ ONLINE

Il servizio può essere fruito online, mediante sistemi di video-chiamata.

L'Agenzia Regionale del Lavoro dell'Emilia-Romagna, inoltre, consente di sottoscrivere digitalmente il Patto di Servizio Personalizzato attraverso un'apposita funzionalità presente nella sezione "Servizi Amministrativi" del Portale *LavoroperTe* [lavoroperte.regione.emilia-romagna.it](http://lavoroperte.regione.emilia-romagna.it).

## RISULTATO

Persona presa in carico e sostenuta attraverso un progetto organico di interventi – formalizzati nel Patto di Servizio Personalizzato - utili per l'incremento della sua spendibilità nel mercato del lavoro di riferimento e per il raggiungimento del suo obiettivo professionale.

## DEFINIZIONE DI PERCORSI INTEGRATI PER PERSONE IN PARTICOLARI CONDIZIONI DI SVANTAGGIO

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Favorire l'inserimento e il reinserimento lavorativo della persona in condizioni di fragilità e vulnerabilità mediante la costruzione di un Programma personalizzato di interventi integrati.

### A CHI SI RIVOLGE

Persone disoccupate, a rischio di disoccupazione o occupate beneficiarie di strumenti di sostegno al reddito che, in base alla rilevazione delle loro condizioni personali e professionali, hanno manifestato problematiche e bisogni multipli che ne determinano un elevato livello di vulnerabilità e fragilità, rispondente a quanto previsto dalla normativa regionale in materia.

### OGGETTO DEL SERVIZIO

Definizione e proposizione, in base ai bisogni, alle criticità, alle potenzialità e alle risorse rilevate sulla persona nel corso di uno o più colloqui, di un percorso di presa in carico integrata – elaborato da un'equipe multiprofessionale (nella quale è sempre presente un operatore del Centro per l'Impiego) – comprendente misure di politica attiva del lavoro e interventi sociali e/o sanitari in grado di contrastare le diverse fragilità di cui la persona è portatrice e di sostenerla nel suo inserimento lavorativo.

In esito al/ai colloquio/i e all'attività dell'equipe è definito, condiviso e sottoscritto il Programma personalizzato di interventi, il documento nel quale è formalizzato il percorso da seguire e i rispettivi impegni che l'equipe multiprofessionale, i servizi per il lavoro e la persona si assumono per raggiungere gli obiettivi concordati.

### MODALITÀ DI FRUIZIONE

- Colloqui individuali - in presenza o a distanza (tramite sistemi di video-chiamata).  
La sottoscrizione del Programma personalizzato richiede comunque un incontro in presenza con l'equipe multiprofessionale, fissato secondo le modalità organizzative della stessa e le disponibilità dell'utente.

### ACCESSO AL SERVIZIO

Al servizio si accede qualora la persona, a seguito della rilevazione delle caratteristiche personali e professionali - come descritto nel servizio "*Definizione del percorso di avvicinamento al lavoro*" – manifesti una condizione di fragilità e multi-problematicità - così come definita dalla normativa regionale - che richieda la presa in carico integrata da parte di un'equipe multiprofessionale.

### TEMPI DI ACCESSO – FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si attiva in base alle modalità organizzative e ai tempi definiti da ciascuna equipe multiprofessionale.

### DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio si realizza attraverso più incontri con una durata complessiva variabile in base alle caratteristiche della persona.

### ATTIVITÀ ONLINE

Il servizio, in parte, può essere fruito online, mediante sistemi di video-chiamata.

### RISULTATO

Persona presa in carico in maniera integrata attraverso un progetto organico di interventi - formalizzati in un Programma personalizzato definito da un'equipe multiprofessionale - utili nell'affrontare e superare le condizioni di fragilità che ne precludono o ne ostacolano l'inclusione socio-lavorativa.

## CONSULENZA E ACCOMPAGNAMENTO ALL'AVVIO DI IMPRESA E ALL'AUTOIMPIEGO

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Accompagnare la persona, alla ricerca di un'opportunità lavorativa, in un percorso consulenziale che possa concretizzarsi nella costituzione di una nuova impresa o nell'avvio di un lavoro autonomo.

### A CHI SI RIVOLGE

Persone che hanno sottoscritto il Patto di Servizio Personalizzato con il Centro per l'Impiego e che manifestano interesse, attitudine e motivazione per la realizzazione di un progetto di creazione di impresa o di lavoro autonomo.

### OGGETTO DEL SERVIZIO

Supporto ed accompagnamento consulenziale, attraverso più colloqui, per la definizione dell'idea di impresa e la strutturazione del programma di lavoro per la sua realizzabilità, attraverso una preliminare rilevazione delle attitudini imprenditoriali, competenze e motivazioni della persona, il trasferimento delle informazioni più rilevanti e dei principali strumenti utili alla progettazione e verifica della fattibilità del disegno progettuale definito.

### MODALITÀ DI FRUIZIONE

- Colloqui individuali - in presenza (presso gli uffici del Centro per l'Impiego) o a distanza (tramite sistemi di video-chiamata).
- Alcune attività, in particolare quelle di natura informativa, possono essere realizzate anche in gruppo.

### ACCESSO AL SERVIZIO

Al servizio, erogato dagli specifici "Sportelli per il lavoro autonomo/avvio di impresa" collocati presso nove Centri per gli Impiego regionali<sup>1</sup> si accede, previo appuntamento, se nel Patto di Servizio Personalizzato sottoscritto in precedenza (v. servizio *Definizione del percorso di avvicinamento al lavoro*) è prevista la prestazione "Consulenza e accompagnamento all'avvio di impresa/autoimpiego".

### TEMPI DI ACCESSO –FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si avvia mediante appuntamento fissato in base alle disponibilità dello Sportello per il lavoro autonomo/avvio di impresa e dell'utente e comunque entro e non oltre 30 giorni dalla sottoscrizione del Patto di Servizio Personalizzato.

### DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio si realizza attraverso più incontri con una durata complessiva, in base alle esigenze della persona, che va da un minimo di 8 ad un massimo di 16 ore.

### ATTIVITÀ ONLINE

Il servizio può essere fruito online, mediante sistemi di video-chiamata.

### RISULTATO

<sup>1</sup> Per la localizzazione degli *Sportelli per il lavoro autonomo/avvio di impresa* si veda il capitolo 2.

Persona dotata di una scheda progetto, nella quale è stata sviluppata e dettagliata la sua idea imprenditoriale, ed informata sui passi da compire per l'avvio di una nuova impresa e/o lavoro autonomo.

## ORIENTAMENTO AL LAVORO

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Sostenere la persona nella conoscenza del contesto occupazionale e formativo di riferimento e nella ricostruzione delle sue caratteristiche personali (competenze, attitudini, risorse) al fine di aumentare il suo livello di consapevolezza nel definire un progetto formativo e professionale personalizzato.

### A CHI SI RIVOLGE

Persone che hanno sottoscritto un Patto di Servizio Personalizzato con il Centro per l'Impiego e che non dispongono delle informazioni, dei supporti e degli strumenti appropriati per prendere autonomamente decisioni sul proprio percorso lavorativo o formativo.

### OGGETTO DEL SERVIZIO

Definizione, attraverso più colloqui e l'utilizzo di strumenti e tecniche *ad hoc*, di un progetto professionale o formativo coerente con le caratteristiche della persona e messa in trasparenza delle azioni da compiere per la ricerca attiva del lavoro e/o la realizzazione di un percorso formativo.

In particolare, l'individuazione degli obiettivi professionali e formativi avviene attraverso:

- la ricostruzione delle esperienze formative e professionali, la rilevazione di attitudini e l'individuazione di interessi e ambiti di competenze carenti da sviluppare;
- il trasferimento di informazioni sulle caratteristiche del contesto economico-produttivo locale così da facilitare l'individuazione di opportunità di inserimento e reinserimento lavorativo;
- la proposizione di un percorso individualizzato di sostegno lavorativo che possa favorire l'accesso al lavoro.

### MODALITÀ DI FRUIZIONE

- Colloqui individuali - in presenza (presso gli uffici del Centro per l'Impiego) o a distanza (tramite sistemi di video-chiamata).
- Alcune attività, in particolare quelle di natura informativa, possono essere realizzate anche in gruppo.
- Fruizione autonoma dei moduli online.

### ACCESSO AL SERVIZIO

Al servizio si accede previo appuntamento se nel Patto di Servizio Personalizzato sottoscritto è indicata la prestazione "Consulenza Orientativa".

### TEMPI DI ACCESSO – FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si avvia mediante appuntamento, fissato in base alle disponibilità del Centro per l'Impiego e dell'utente, entro e non oltre 90 giorni dalla sottoscrizione del Patto di Servizio Personalizzato.

### DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio si realizza attraverso più incontri con una durata complessiva, in base alle esigenze della persona, e va da un minimo di 8 ad un massimo di 16 ore.

### ATTIVITÀ ONLINE

L'Agenzia Regionale per il Lavoro mette a disposizione di tutti i suoi utenti un modulo online, sempre accessibile attraverso il Portale *LavoroperTe* [lavoroperTe.regione.emilia-romagna.it](http://lavoroperTe.regione.emilia-romagna.it), nel quale sono

fruibili esercizi utili per l'orientamento professionale e strumenti pratici per pianificare la ricerca di lavoro.

Il modulo, chiamato "*Strumenti per l'Orientamento*", può essere fruito in autonomia da tutti gli utenti che accedono al Portale *LavoroperTe* o utilizzato con il supporto di un operatore dei Servizi pubblici per il Lavoro, anche nell'ambito del servizio di *Orientamento al lavoro* svolto in presenza.

### RISULTATO

Persona con un progetto professionale definito, con una maggiore consapevolezza delle competenze e delle risorse personali e professionali possedute nonché delle lacune e delle carenze che sono da impedimento nel raggiungimento degli obiettivi professionali definiti.

## **INCONTRO DOMANDA- OFFERTA DI LAVORO: RACCOLTA, VALUTAZIONE CANDIDATURE ED INVIO CV IDONEI ALLE IMPRESE**

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Favorire l'inserimento o il reinserimento lavorativo della persona attraverso la promozione del suo curriculum professionale presso il sistema delle imprese e delle organizzazioni che hanno pubblicato delle offerte di lavoro.

### DESTINATARI

Persone intenzionate a trovare un'occupazione ed interessate a svolgere il ruolo richiesto in una specifica offerta di lavoro pubblicata mediante i canali ufficiali dell'Agenzia per il Lavoro (Portale *LavoroperTe* e App).

### OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio erogato si articola in:

- a) pubblicazione e/o promozione, attraverso i canali ufficiali dell'Agenzia per il Lavoro (Portale *LavoroperTe* e App), delle offerte di lavoro disponibili, in regione e nel territorio nazionale;
- b) possibilità, aperta a tutti, di consultare le offerte e di proporre la propria candidatura alla specifica posizione lavorativa, presentando, mediante le funzionalità accessibili dal Portale e App, il proprio curriculum vitae;
- c) raccolta dei curricula presentati e valutazione, da parte del Centro per l'Impiego, dell'adeguatezza delle candidature rispetto ai requisiti concordati con l'azienda e trasmissione alla stessa dei curricula ritenuti idonei (in base a dei parametri di valutazione definiti);
- d) riscontro al candidato, da parte del Centro per l'Impiego, nel caso il suo curriculum sia risultato di interesse e trasmesso all'azienda per la selezione.

Qualora l'azienda non richieda il supporto del Centro per l'Impiego nella valutazione e preselezione delle candidature, svolgendola in autonomia, il servizio si articola solo nei punti a) e b).

### MODALITÀ DI FRUIZIONE

- Fruizione autonoma, attraverso il Portale *LavoroperTe*.

### ACCESSO AL SERVIZIO

Al servizio si accede in autonomia, autenticandosi, mediante SPID, al Portale *LavoroperTe* o scaricando la relativa APP.

### TEMPI DI ACCESSO – FRUIZIONE DEL SERVIZIO

L'accesso, trattandosi di un servizio online, è immediato e sempre disponibile.

### DURATA DEL SERVIZIO

La durata del servizio è definita in relazione alla specifica offerta di lavoro.

### ATTIVITÀ ONLINE

Dal 1° settembre 2020 il servizio è fruibile esclusivamente online, attraverso il Portale *LavoroperTe* [lavoroperte.regione.emilia-romagna.it](http://lavoroperte.regione.emilia-romagna.it) e la relativa APP, attraverso le quali è possibile visualizzare e

ricercare le offerte di lavoro, compilare e presentare il proprio curriculum e candidarsi alle posizioni di interesse.

### RISULTATO

Persona messa nelle condizioni di promuovere il proprio curriculum professionale e, nel caso abbia un profilo coerente con le caratteristiche professionali ricercate, segnalata all'impresa per la fase di selezione realizzata dalla stessa.

## 2. I Centri Per l'Impiego dell'Agenda Regionale per il Lavoro dell'Emilia-Romagna

Centro Per l'Impiego	Sedi	Indirizzo	Telefono	Mail	Servizi	Orari	
						Accesso	Telefono
<b>Castel San Giovanni</b>		Piazza Olumbra 1 – 29015 – Castel San Giovanni (PC)	0523 399749	impiego.castelsangiovanni@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S
<b>Piacenza</b>		Piazzale Marconi – 29121 – Piacenza	0523 399711	impiego.piacenza@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, A, S, O, X	S	S
<b>Fiorenzuola D'Arda</b>		Via Boiardi 5 – 29017 – Fiorenzuola D'Arda (PC)	0523 399760	impiego.fiorenzuola@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S
<b>Borgo Val di Taro</b>	Borgo Val di Taro	Via Alberto Zanré 2/A – 43043 – Borgo Val di Taro (PR)	0525 930011	impiego.borgotaro@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S
	Fornovo di Taro	Via Solferino 48/A – 43045 – Fornovo di Taro (PR)		impiego.fornovo@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S
<b>Fidenza</b>		Piazza Repubblica 20 – 43036 – Fidenza (PR)	0524 207911	impiego.fidenza@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S
<b>Parma</b>		Strada Nino Bixio 161/A – 43125 – Parma	0521 531311	impiego.parma@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, A, S, O, X	S	S
<b>Langhirano</b>		Via del Popolo 17 – 43028 – Langhirano (PR)	0521 531350	impiego.langhirano@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S
<b>Montecchio Emilia</b>		Piazzale Cavour 28 – 42027 – Montecchio Emilia (RE)	0522 407710	impiego.montecchio@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	M	M
<b>Castelnovo Ne' Monti</b>		Via Micheli 10/D – 42035 – Castelnovo Ne' Monti (RE)	0522 936613	impiego.castelnovomonti@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	R1	R1
<b>Scandiano</b>		Via Don Borghi 6 – 42019 – Scandiano (RE)	0522 936600	impiego.scandiano@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	M
<b>Reggio Emilia</b>		Via Premuda 40 – 42123 – Reggio Emilia	0522 936611	impiego.reggioemilia@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, A, S, O, X	S	S
<b>Guastalla</b>		Piazza Matteotti 4 – 42016 – Guastalla (RE)	0522 407701	impiego.guastalla@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	M	M
<b>Correggio</b>		Piazza Garibaldi 7 – 42015 – Correggio (RE)	0522 936601	impiego.correggio@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	M	M
<b>Sassuolo</b>		Viale XX Settembre 30/A – 41049 – Sassuolo (MO)	0536 988511	impiego.sassuolo@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S

Centro Per l'Impiego	Sedi	Indirizzo	Telefono	Mail	Servizi	Orari	
						Accesso	Telefono
<b>Pavullo Nel Frignano</b>		Via del Mercato 30/32 – 41026 – Pavullo Nel Frignano (MO)	0536 988501	impiego.pavullo@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S
<b>Modena</b>		Viale delle Costellazioni 180 – 41126 – Modena	059 2914211	impiego.modena@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S
<b>Carpi</b>		Via Lenin 135 – 41012 – Carpi (MO)	059 248601	impiego.carpi@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, A, S, O, X	S	M
<b>Mirandola</b>		Via San Martino Carano 44/46 – 41037 – Mirandola (MO)	0535 600211	impiego.mirandola@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S
<b>Vignola</b>		Via Montanara 696 – 41058 – Vignola (MO)	059 248600	impiego.vignola@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S
<b>Castelfranco Emilia</b>		Galleria San Giacomo 3 – 41013 – Castelfranco Emilia (MO)	059 248779	Impiego.castelfrancoemilia@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S
<b>Alto Reno Terme</b>	Alto Reno Terme	Via Marconi 2 – 40046 – Alto Reno Terme (BO)	0534 521011	impiego.porretta@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	M
	Vergato	Galleria I Maggio 18 – 40038 – Vergato (BO)	051 910120		I, D, P	R2	R3
	Castiglione dei Pepoli	Via Pepoli 1 – 40035 – Castiglione dei Pepoli (BO)	0534 91140		I, D, P	R4	MR
	Vado	Piazza Libertà 8, fraz. Vado – 40040 – Monzuno (BO)	051 6778511		I, D	R5	R5
<b>Zola Predosa</b>		Piazza della Repubblica 1 – 40069 – Zola Predosa (BO)	051 5278929	impiego.zolapredosa@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	M
<b>Bologna</b>		Via Todaro 8/A – 40126 – Bologna	051 5279337	impiego.bologna@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, A, S, O, X	S	M
<b>San Giovanni in Persiceto</b>		Via Modena 66/B – 40017 – San Giovanni in Persiceto (BO)	051 5279511	impiego.persiceto@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	MR
<b>Minerbio</b>		Via Europa 16 – 40061 – Minerbio (BO)	051 5279601	impiego.minerbio@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	M
<b>San Lazzaro di Savena</b>		Via Emilia 107 – 40068 – San Lazzaro di Savena (BO)	051 5279611	impiego.sanlazzaro@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	M
<b>Imola</b>		Via Boccaccio 27 – 40026 – Imola (BO)	0542 655301	impiego.imola@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	MR
<b>Alto Ferrarese</b>		Via Marescalca 45 – 44042 – Cento (FE)	051 5279393	impiego.cento@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S
<b>Ferrara</b>		Via Fossato di Mortara 78 – 44121 – Ferrara	0532 292611	impiego.ferrara@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, A, S, O, X	S	S

Centro Per l'Impiego	Sedi	Indirizzo	Telefono	Mail	Servizi	Orari	
						Accesso	Telefono
Basso Ferrarese	Codigoro	Via della Resistenza 3/B – 44021 – Codigoro (FE)	0533 609101	impiego.codigoro@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S
	Porto Garibaldi	Piazza Don Verità, fraz. Porto Garibaldi – 44029 – Comacchio (FE)			I, D	C	C
Ravenna	Ravenna	Via Teodorico 21 – 48122 – Ravenna	0544 457611	impiego.ravenna@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, A, S, O, X	S	M
	Cervia	Viale Roma 33 – 48015 – Cervia (RA)			I, D, P	A	M
Lugo		Piazzale Carducci 16 – 48022 – Lugo (RA)	0545 937901	impiego.lugo@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	MR1
Faenza		Via San Silvestro 3 – 48018 – Faenza (RA)	0546 689601	impiego.faenza@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	M
Forlì		Viale Salinatore 24 – 47121 – Forlì (FC)	0543 454711	impiego.forli@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, A, S, O, X	S	S
Cesena	Cesena	Via Fornaci 170 – 47521 – Cesena (FC)	0547 621441	impiego.cesena@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S
	San Piero in Bagno	Via del Teatro 1, fraz. San Piero in Bagno – 47021 – Bagno di Romagna (FC)	0543.917167		I, D	R6	R6
Savignano Sul Rubicone	Savignano Sul Rubicone	Via Cipriani 4 – 47039 – Savignano sul Rubicone (FC)	0541 794800	impiego.savignanosulrubicone@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S
	Cesenatico	Via Squero 65 – 47042 – Cesenatico (FC)	0547 80411		I, D, P	R7	R7
Rimini	Rimini	Via Carlo Farini 6 – 47921 – Rimini	0541 446211	impiego.rimini@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, A, S, O, X	S	S
	Santarcangelo di Romagna	Via Giovanni da Serravalle 8 – 47822 – Santarcangelo di Romagna (RN)	0541 626272		I, D, P	R8	R8
	Novafeltria	Piazza Bramante 1 – 47863 – Novafeltria (RN)	0541 446211		I, D	R9	S
Riccione	Riccione	Via Carpi 2 – 47838 – Riccione (RN)	0541 446260	impiego.riccione@regione.emilia-romagna.it	I, D, P, S, O, X	S	S
	Morciano di Romagna	Piazza del Popolo 1 – 47833 – Morciano di Romagna (RN)			I, D	C	C

## LEGENDA

### Servizi:

- I: Rilascio informazioni e documentazione amministrativa
- D: Acquisizione dello stato di disoccupazione e gestione delle procedure amministrative collegate

- P: Definizione del percorso di avvicinamento al lavoro
- A: Consulenza e accompagnamento all'avvio di impresa e all'autoimpiego
- S: Definizione di percorsi integrati per persone in particolari condizioni di svantaggio
- O: Orientamento al lavoro
- X: Incontro domanda-offerta di lavoro: raccolta, valutazione candidature ed invio cv idonei alle imprese

**Orario:**

- S: da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e martedì e giovedì anche dalle 14:30 alle 16:30
- M: da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 13:00
- MR: da lunedì a venerdì dalle 11:00 alle 13:00
- MR1: da lunedì a venerdì dalle 10:00 alle 13:00
- R1: da lunedì a mercoledì dalle 9:00 alle 13:00 e martedì anche dalle 14:30 alle 16:30
- R2: lunedì, martedì e giovedì dalle 9:00 alle 13:00
- R3: lunedì dalle 11:00 alle 13:00
- R4: da mercoledì a sabato dalle 09:00 alle 13:00
- R5: martedì dalle 09.00 alle 13.00 - il 1° e 3° giovedì del mese dalle 9.00 alle 13.00
- R6: lunedì dalle 09:00 alle 13:00
- R7: mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 16.30
- R8: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 09:00 alle 13:00
- R9: martedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 16.30 e venerdì dalle 9.00 alle 13.00
- A: apertura a richiesta su appuntamento
- C: sede temporaneamente chiusa