

## **GESTIONE DEI SERVIZI DECENTRATI PER IL LAVORO**

### **DISCIPLINARE TECNICO DI GARA**

#### **PREMESSA E AMBITO DI INTERVENTO**

Da tempo le azioni di politica del lavoro della Provincia di Torino e del Comune di Torino sono orientate verso l'attuazione di progetti integrati e la collaborazione tra soggetti, sia interni che esterni agli Enti stessi, nell'ottica della costruzione di partenariati territoriali per il lavoro e del coordinamento delle politiche del lavoro.

Al fine di dare continuità alle attività già avviate e attuazione a quanto programmato nell'ambito delle finalità comuni, il 28 dicembre 2010 è stata stipulata una rinnovata Convenzione tra la Provincia di Torino e la Città di Torino per la gestione e l'integrazione dei servizi per l'impiego e delle politiche attive del lavoro e di orientamento alla formazione.

Per dare attuazione agli intendimenti condivisi di rafforzare la rete di servizi per il lavoro sul territorio torinese e per offrire ai cittadini torinesi, pur nella crisi di domanda di lavoro, adeguati servizi di informazione, accoglienza, consulenza orientativa, supporto nella ricerca attiva del lavoro, la Città di Torino intende dare continuità ai servizi offerti dai Servizi Decentrati per il Lavoro, qualificandoli come servizi di prossimità accessibili a sportello ai cittadini e in rete con il sistema dei Servizi per l'Impiego della Provincia.

Considerato che, in un mercato del lavoro gravato dall'incidenza della crisi economica, si evidenziano maggiori esigenze di qualificazione e orientamento professionale, la logica che sottende alla azioni da offrire nei Servizi Decentrati - per migliorare il grado di "occupabilità" di persone in cerca di prima occupazione oppure in situazione di crisi per obsolescenza professionale o per difficoltà di inserimento a causa di una scarsa conoscenza del mercato del lavoro - è quella di porre l'accento sulle persone, supportando l'innalzamento delle competenze, lo sviluppo delle potenzialità e lo stimolo ad investire su se stessi per rafforzare la propria posizione sul mercato del lavoro, in un'ottica di empowerment della persona.

Più specificamente, i Servizi Decentrati per il Lavoro, nell'ottica di integrazione fra i servizi e le politiche attive del lavoro di Città e Provincia, si pongono quali servizi di informazione, accoglienza, orientamento e consulenza all'interno di un sistema integrato di servizi per supportare l'inserimento/reinserimento lavorativo della popolazione residente (italiana e straniera), con particolare attenzione ai giovani

#### **CARATTERISTICHE TECNICHE OGGETTO DELLA FORNITURA / SERVIZIO**

L'appalto ha per oggetto la gestione di servizi di supporto alla ricerca attiva del lavoro da effettuarsi attraverso attività di informazione, orientamento, formazione orientativa e consulenza individuale presso due diverse Circoscrizioni Cittadine.

#### **Beneficiari**

I Servizi dovranno essere rivolti prioritariamente a cittadini torinesi disoccupati, dichiaratisi disponibili alla ricerca ed allo svolgimento di un'attività lavorativa.

La gara oggetto del presente capitolato è disciplinata dalle disposizioni del Codice Unico Appalti (CUA) approvato con D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.

#### **Attività**

Nell'ottica espressa in premessa, le attività dovranno volgere alla integrazione dei servizi per il lavoro ed essere articolate in modo flessibile nella prospettiva della massima accessibilità al servizio

Le attività di :

- accoglienza/informazione orientativa ,
- orientamento professionale,
- consulenza orientativa (comprese, qualora previste, le attività di preselezione da effettuarsi sulla base della Convenzione Città di Torino – Provincia di Torino citata in premessa),
- formazione orientativa,

dovranno essere attuate secondo gli standard di qualità previsti dalla citata Convenzione nel rispetto dei parametri nazionali e regionali attraverso :

- l'organizzazione, la realizzazione e la gestione dello spazio di autoconsultazione, cartacea ed informatica, per le informazioni e le conoscenze legate al mondo del lavoro e alla ricerca attiva di occupazione;
- la fornitura di materiali e documentazioni utili alla ricerca del lavoro;
- l'affiancamento e il supporto per l'utilizzo del PC e della rete in attività di ricerca attiva del lavoro;
- il counselling individuale, funzionale a supportare l'utente/cliente nell'analisi della propria domanda individuale, dei propri bisogni e delle azioni da intraprendere.
- una articolazione flessibile di percorsi consulenza approfondita
- l'attivazione di brevi moduli informativi-formativi destinati a gruppi di utenti con omogenei fabbisogni su particolari aree tematiche connesse al processo orientativo (es: tecniche di ricerca attiva del lavoro);

L'aggiudicatario dovrà inoltre garantire la collaborazione con i Servizi della Provincia per le attività di front e back office connesse alle attività del Centro per l'Impiego.

### **Accessibilità al servizio**

In una logica di servizio snello, flessibile e adattabile a bisogni e necessità delle persone, l'aggiudicatario dovrà garantire l'apertura delle sedi operative in termini di massima accessibilità al pubblico garantendo la costante presenza di almeno un operatore qualificato **per un minimo di 30 ore settimanali per le attività a "sportello"**, ossia quelle effettuate in orario di apertura al pubblico, in orari comunque da concordare con la Civica Amministrazione.

La funzione di supporto all'utenza dovrà essere realizzata attraverso una pianificazione delle attività consulenziali (**per un minimo di 25 ore alla settimana per sede operativa**) individuali e/o di gruppo rispondente alle esigenze e alle possibilità delle persone che necessitano di un supporto all'inserimento/reinserimento/continuità lavorativa (ricevimenti su appuntamento per consulenze, bilanci di competenze) nonché la presa in carico delle persone e l'organizzazione di seminari di empowerment.

### **Modalità di lavoro**

I servizi dovranno essere attuati in collaborazione con personale comunale, specificatamente con il Settore Politiche per l'Occupazione e per la Formazione Professionale della Divisione che avrà funzioni di coordinamento generale e di regia.

Il servizio dovrà operare in stretto raccordo e coordinandosi con gli altri Servizi per il Lavoro della Città di Torino e con il CPI di Torino .

### **Risorse a disposizione**

Verranno messe a disposizione dell'affidatario due sedi operative strutturate per l'accoglienza e l'autoconsultazione, per il colloquio individuale e per le attività in piccoli gruppi. Le strutture saranno adeguatamente arredate e cablate con dotazione sufficiente di strumenti informatici, a disposizione degli operatori e, in alcuni casi, degli utenti per attività autoformative e di ricerca attiva del lavoro.

L'affidatario dovrà, altresì, fornire la documentazione e i materiali inerenti alle attività oggetto del presente capitolato che si rendessero necessari, quali ad esempio pubblicazioni, riviste specializzate, giornali, schede tematiche informative e strumenti cartacei e/o informatici, cancelleria di vario tipo di supporto alle attività svolte, nonché banche dati specifiche e archivi.

### **Monitoraggio e raccolta dati**

Sono richiesti:

- monitoraggio costante dell'attività complessiva in itinere con la relativa redazione di una relazione/report annuale;
- utilizzo, per ciascun utente del Sistema Informativo Lavoro, secondo le indicazioni che verranno fornite dagli uffici competenti;
- attività di customer satisfaction da concordare;
- una relazione trimestrale scritta sull'andamento delle attività;
- la redazione di una scheda specifica individuale per ogni lavoratore che usufruisce del servizio (dall'accoglienza, alla consulenza, alla formazione orientativa).

La Dirigente  
Settore Politiche per l'Occupazione  
per la Formazione Professionale  
Dolores Spessa