



# CARTA DEI SERVIZI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO DELLA REGIONE TOSCANA



# **CARTA DEI SERVIZI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO DELLA REGIONE TOSCANA**



## *Indice*

### **Presentazione**

1. Cos'è la carta dei servizi
2. Struttura della carta
3. Il sistema dei servizi per il lavoro
  - 3.1 Il decreto legislativo 150/2015: la nuova governance dei servizi per il lavoro
  - 3.2 La rete regionale dei servizi per il lavoro
  - 3.3 Accesso ai servizi

### **PARTE I - Servizi alle persone**

- 1.1 Prima informazione orientativa
- 1.2 Orientamento di base *patto di servizio personalizzato e profiling*
- 1.3 Formazione orientativa di gruppo
- 1.4 Orientamento specialistico
- 1.5 Consulenza all'autoimpiego
- 1.6 Iscrizione collocamento mirato (L.68/99)
- 1.7 Mediazione linguistico-culturale
- 1.8 Informazione e orientamento per i giovani in diritto-dovere istruzione
- 1.9 Promozione e tutoraggio dei tirocini
- 1.10 Accompagnamento al lavoro
- 1.11 Garanzia Giovani
- 1.12 Assegno di ricollocazione (art. 23 D.Lgs. 150/15)
- 1.13 Assegno di ricollocazione sperimentazione Regione Toscana
- 1.14 Servizio Eures
- 1.15 Supporto per la formazione a distanza
- 1.16 Avviamento a selezione nella Pubblica Amministrazione
- 1.17 Elenchi di prenotazione per il settore agricolo

### **PARTE II – Servizi alle imprese e datori di lavoro pubblici e privati**

- 2.1 Accoglienza/consulenza per le aziende
- 2.2 Incontro domanda/offerta di lavoro
- 2.3 Promozione tirocini
- 2.4 Marketing
- 2.5 Avviamento a selezione nella Pubblica Amministrazione
- 2.6 Supporto ai datori di lavoro in riferimento alla L.68/99
- 2.7 Elenchi di prenotazione per il settore agricolo

### **PARTE III - Informazioni aggiuntive**

- 3.1 Diritti e doveri
- 3.2 Suggerimenti e reclami
- 3.3 Sedi e contatti
- 3.4 Soggetti privati accreditati



## **1. Cos'è la Carta dei servizi**

La presente Carta dei servizi ha lo scopo di illustrare a tutti i potenziali fruitori, cittadini, imprese e datori di lavoro privati e pubblici le modalità di accesso ai servizi erogati dai Centri per l'Impiego della Regione Toscana.

Oltre ad avere un'importante funzione di informazione e orientamento per gli utenti, la Carta dei servizi stabilisce i principi e le condizioni per la loro erogazione, impegnando formalmente l'Amministrazione con i propri utenti e offrendo loro lo strumento per esigere l'osservanza e verificare il rispetto dei requisiti dichiarati per ciascun servizio e partecipare attivamente al processo di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La Carta dei servizi si ispira ai principi fondamentali introdotti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 quali:

### ***UGUAGLIANZA***

L'accesso e le regole di erogazione dei servizi pubblici sono uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

### ***IMPARZIALITA'***

I rapporti instaurati con gli utenti seguono i criteri di obiettività, giustizia e di imparzialità.

### ***CONTINUITA'***

L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni negli orari e nei tempi stabiliti; in caso di disservizio si adottano le misure più idonee per ridurre la durata e per arrecare il minore danno possibile agli utenti.

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale variazione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

### ***PARTECIPAZIONE***

La partecipazione degli utenti e la collaborazione sono sempre garantite al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, così come può presentare reclami ed istanze, nonché formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

### ***EFFICIENZA ED EFFICACIA***

I servizi sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, al fine di assicurare all'utente la massima soddisfazione possibile. Per garantire un continuo miglioramento dei servizi si adottano strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e di monitoraggio delle attività svolte dai centri per l'impiego.

### ***GRATUITÀ***

Tutti i servizi vengono offerti senza alcun onere per il fruitore.

### ***TRASPARENZA***

Al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni di erogazione delle attività e dei servizi, la Regione Toscana mette a disposizione sul sito web, presso i Centri per l'Impiego e presso gli sportelli la documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi e la relativa modulistica.

L'attività dei Centri per l'impiego è orientata al perseguimento dei seguenti obiettivi strategici, in coerenza con le disposizioni contenute nel D. lsg 150/2015:

- **la personalizzazione del servizio**, al fine di costruire un percorso di servizi articolato, centrato sulle specifiche esigenze e caratteristiche del singolo lavoratore, che consenta, da un lato, una maggiore efficacia delle misure di politica attiva poste in atto e, dall'altro lato, un uso più mirato delle risorse necessarie per la loro attuazione. Pertanto, assume particolare importanza l'attività di profiling, mediante la quale è possibile attribuire un grado di occupabilità all'utente e modulare la composizione e l'intensità di servizi da porre a sua disposizione;
- **il consolidamento del sistema di gestione dei livelli essenziali delle prestazioni (LEP)**, che sono stabiliti dalla normativa a livello nazionale, al fine di garantire a tutti gli utenti la presa in carico, la definizione di un percorso strutturato di accompagnamento personalizzato e la partecipazione alle misure di politica attiva del lavoro più adeguate ed efficaci di inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro;
- **l'applicazione della condizionalità**, per cui alla erogazione di un sostegno al reddito, deve corrispondere una reale e concreta attivazione del disoccupato nello svolgere tutte le azioni concordate nel Patto di servizio e ritenute necessarie per la sua ricollocazione. Per l'applicazione del principio di condizionalità è previsto un monitoraggio costante sul rispetto degli impegni assunti dagli utenti, cui può seguire, in caso di violazione degli obblighi, la segnalazione all'INPS e all'ANPAL ai fini dell'applicazione delle sanzioni.
- **Apertura al contributo di soggetti privati ai servizi pubblici attraverso il sistema dell'accreditamento**. Pur confermando la centralità del ruolo pubblico quale asse portante del nuovo modello di governance per la gestione delle politiche attive del lavoro e dell'offerta di servizi al lavoro, si dovranno valorizzare le sinergie tra i servizi pubblici e i soggetti privati accreditati, con riferimento alle specifiche competenze, anche al fine di attuare in maniera integrata nuovi interventi, come l'assegno di ricollocazione previsto dal Jobs Act.

## 2. La struttura della carta dei servizi

La presente carta è suddivisa in tre parti: le prime due contengono le schede descrittive dei servizi offerti dai centri per l'impiego alle persone (I parte) alle imprese (II parte), mentre la III parte contiene informazioni utili per la conoscenza dei centri per l'impiego.

Per facilitare la lettura, la scheda relativa a ciascun servizio è articolata nei seguenti paragrafi:

**Finalità:** si definisce la finalità specifica del singolo servizio;

**Modalità di erogazione:** si descrive sinteticamente l'attività svolta dal servizio;

**Destinatari:** si individuano i soggetti interessati al servizio;

**Tempi di accesso:** si individuano i termini entro i quali viene erogato il servizio;

**Durata:** si indica la durata del servizio;

**A chi rivolgersi:** si riportano i riferimenti cui rivolgersi per l'erogazione del servizio

### **3. Il sistema dei servizi per il lavoro.**

#### **3.1 Il decreto legislativo 150/2015: la nuova governance dei servizi per il lavoro**

Il D.Lgs. n. 150/15 definisce un nuovo modello organizzativo dei servizi per il lavoro istituendo la Rete Nazionale dei servizi per il lavoro. La rete è composta da soggetti sia pubblici che privati ed è coordinata dalla nuova Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL).

##### **MINISTERO**

Determina le linee di indirizzo triennali e gli obiettivi annuali previa intesa in conferenza delle regioni;

definisce i Lep, gli indicatori di risultato con poteri di verifica e controllo;

prevede meccanismi di sostituzione per chi non raggiunge gli obiettivi.

##### **ANPAL**

L'Agenzia Nazionale Politiche Attive (ANPAL) è il braccio operativo del sistema.

Coordina i servizi per il lavoro, il collocamento disabili, le politiche attive;

definisce gli standard di servizio, le metodologie di profilazione, i costi standard;

determina importo e modalità di fruizione dell'assegno di ricollocazione;

realizza il sistema informativo unitario delle politiche del lavoro.

##### **REGIONI**

hanno responsabilità per quanto riguarda l'esistenza e la funzionalità dei CPI;

attuano le politiche del lavoro e assicurano il rispetto dei LEP;

garantiscono disponibilità di misure di politica attiva per tutti i residenti sul territorio italiano, a prescindere dalla residenza (contendibilità);

gestiscono i servizi per il collocamento dei disabili.

##### **CENTRI PER L'IMPIEGO**

Il punto di accesso ai servizi e alle misure di politica attiva è il CPI, che mantiene l'esclusività di alcune funzioni:

la stipula del Patto di servizio personalizzato;

la profilazione dei lavoratori;

il rilascio dell'assegno di ricollocazione;

la gestione dei meccanismi di condizionalità e regime sanzionatorio.

##### **SOGGETTI PRIVATI ACCREDITATI AI SERVIZI PER IL LAVORO**

L'ANPAL istituisce un albo nazionale dei soggetti accreditati a svolgere funzioni e compiti in materia di politiche attive del lavoro. L'accreditamento comporta che i lavoratori potranno avere come interlocutori operatori accreditati in relazione a misure di politiche attive come nel caso in cui sceglieranno di spendere presso un soggetto accreditato l'assegno di ricollocazione.

### 3.2 La rete regionale dei servizi per il lavoro

Dal primo gennaio 2016 la Regione Toscana ha assunto le funzioni e i compiti relativi ai servizi per il lavoro e alle politiche attive del lavoro e li esercita sulla base della convenzione stipulata con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

La rete regionale dei servizi per il lavoro si compone di una Direzione Lavoro e di un Settore Lavoro e si articola sul territorio in Uffici Comuni così suddivisi:

*SERVIZI PER IL LAVORO DI AREZZO, FIRENZE E PRATO*

*SERVIZI PER IL LAVORO DI GROSSETO E LIVORNO*

*SERVIZI PER IL LAVORO DI MASSA CARRARA, LUCCA E PISTOIA*

*SERVIZI PER IL LAVORO DI PISA E SIENA*

### 3.3 Accesso ai servizi

Soggetti in stato di disoccupazione (art.19 comma 1 D.lgs. 150/15)		Si registrano al Portale Nazionale ( <a href="http://www.anpal.gov.it">www.anpal.gov.it</a> ) e dichiarano la propria immediata disponibilità (DID); entro 30 giorni dalla registrazione devono contattare il Cpi per la profilazione e la stipula del patto di servizio personalizzato
Percettori di prestazioni di sostegno al reddito (art. 21 comma 1 e 2 D.lgs. 150/15)		Compilano direttamente o tramite patronato la domanda di sostegno al reddito sul portale INPS che equivale alla DID; entro 15 giorni dalla domanda devono contattare il Cpi per la profilazione e la stipula del patto di servizio personalizzato
Soggetti a “rischio di disoccupazione” (art. 19 comma 4 D.lgs. 150/15)		Si registrano al Portale Nazionale ( <a href="http://www.anpal.gov.it">www.anpal.gov.it</a> ) dal momento della ricezione della comunicazione di licenziamento, anche in pendenza del periodo di preavviso
Beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro (art. 22)		Sono convocati in orario compatibile con la prestazione lavorativa dal centro per l'impiego, con le modalità ed i termini stabiliti con il decreto di cui all'art. 2 comma 1 del D. lgs. 150/15, per la stipula del patto di servizio personalizzato
Tutti coloro che, se pur già occupati, siano in cerca di altra occupazione e tutte le altre tipologie di utenti che non rientrano in quelle sopra descritte		Possono richiedere i servizi, fermo restando il criterio di priorità nei confronti dei soggetti disoccupati.

## **PARTE I – Servizi alle persone**

### **PRIMA INFORMAZIONE ORIENTATIVA**

#### **Finalità del servizio**

Il servizio di accoglienza rappresenta il primo contatto della persona con il centro per l'impiego, accoglie e ascolta l'utente; fornisce le prime informazioni sui servizi disponibili; identifica i bisogni dell'utente per guidarlo verso il servizio adeguato; facilita l'accesso alle informazioni in ordine alle opportunità occupazionali e formative. Per gli utenti giovani verranno date informazioni sul Progetto Giovanisi della Regione Toscana.

#### **Modalità di erogazione**

Primo contatto diretto o telefonico con l'utente e breve colloquio in cui si individuano le esigenze dello stesso; valutazione dei servizi più idonei a rispondere alle esigenze ed eventuale rinvio ad altri servizi; supporto all'utilizzo del materiale cartaceo e informatico predisposto per l'auto consultazione

#### **Destinatari**

Tutte le persone che si rivolgono ai centri per l'impiego

#### **Tempi di accesso**

Accesso al servizio immediato nell'orario di apertura del centro per l'impiego salvo attesa del proprio turno in funzione dell'affluenza.

#### **Durata**

Fino a 30 minuti

#### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzo)

### **ORIENTAMENTO DI BASE**

#### **Finalità del servizio**

Fornire informazioni utili per affrontare i processi di inserimento lavorativo, di scelta lavorativa e formativa; individuare azioni di ricerca lavorativa realisticamente percorribili in relazione alle caratteristiche dell'utente e del mercato del lavoro.

#### **Modalità di erogazione**

Attraverso colloquio individuale con profilazione e stipula del patto di servizio personalizzato con l'indicazione della disponibilità dell'utente a partecipare a iniziative e laboratori per il rafforzamento delle competenze nella ricerca attiva del lavoro, a partecipare a iniziative di carattere formativo o di riqualificazione o di altra iniziativa di politica attiva o di attivazione, ad accettare congrue offerte di lavoro (vedi art. 20 comma 3 D.lgs 150)

#### **Destinatari**

Disoccupati, lavoratori beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro, lavoratori a rischio di disoccupazione; occupati in cerca di altra occupazione e comunque tutti gli utenti che richiedono il servizio.

#### **Tempi di accesso**

Per profiling e stipula del patto personalizzato di servizio entro il termine stabilito dal D.Lgs n. 150/15 art. 20 comma 1 e art. 21 comma 2 e comunque con le modalità e i termini stabiliti con decreto di cui all'art. 2 comma 1 D.lgs. 150/15; per gli occupati in cerca di altra occupazione: su appuntamento

#### **Durata**

Fino ad un massimo di 90 minuti

#### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzo)

## **FORMAZIONE ORIENTATIVA DI GRUPPO**

### **Finalità del servizio**

Stimolare le persone a riappropriarsi di una capacità progettuale all'interno di uno spazio strutturato di acquisizione di informazioni, di riflessione e di incontro con altre persone che sperimentano lo stesso tipo di difficoltà; fornire strumenti e tecniche per la ricerca operativa del lavoro.

### **Modalità di erogazione**

Seminari e laboratori di gruppo (10-15 persone) su tematiche specifiche (tecniche e strategie di ricerca attiva del lavoro, mercato del lavoro, nuove tipologie contrattuali)

### **Destinatari**

Disoccupati, lavoratori beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro, lavoratori a rischio di disoccupazione, occupati in cerca di altra occupazione

### **Tempi di accesso**

Su appuntamento e comunque entro 3 mesi dal rilascio della DID; per gli occupati solo su appuntamento

### **Durata**

Da un minimo di 2 ore ad un massimo di 4 ore

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzo)

## **ORIENTAMENTO SPECIALISTICO**

### **Finalità del servizio**

Sostenere e facilitare i processi di scelta e di transizione professionale, lavorativa, formativa e definire gli obiettivi professionali e formativi; rimuovere gli ostacoli che bloccano un'azione positiva di ricerca del lavoro offrendo un supporto necessario per il loro superamento, aumentando il livello di consapevolezza del soggetto rispetto alle proprie risorse e potenzialità; supportare la persona nell'individuazione di strategie utili per un efficace ricerca attiva del lavoro.

### **Modalità di erogazione**

Attraverso uno o più colloqui individuali specialistici; bilancio di competenze, counseling

### **Destinatari**

Disoccupati, lavoratori beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro, lavoratori a rischio di disoccupazione, occupati in cerca di altra occupazione.

### **Tempi di accesso**

Su appuntamento

### **Durata**

Da un minimo di 3 ore; per il bilancio di competenze da un min di 8 ore ad un max di 12 ore

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzo)

## **CONSULENZA ALL'AUTOIMPIEGO**

### **Finalità del servizio**

Offrire una scelta di interventi strutturati di consulenza per la creazione di impresa (redazione del piano impresa) o per la successione d'impresa (consulenza fiscale, gestionale e marketing nelle situazioni di post costituzione di impresa -neo impresa - e/o successione d'impresa). Illustrare le opportunità di finanziamento e le agevolazioni a livello comunitario, nazionale e locale.

### **Modalità di erogazione**

Il primo colloquio individuale fornisce gli strumenti per analizzare il mercato valutando rischi e opportunità: successivamente sono previsti laboratori di gruppo e ulteriori incontri individuali.

### **Destinatari**

A tutti coloro che vogliono iniziare un'attività imprenditoriale o mettersi in proprio e hanno bisogno di informazioni sulle modalità di attivazione del loro progetto.

### **Tempi di accesso**

Servizio erogato su appuntamento

### **Durata**

Da un minimo di 60 minuti ad un massimo di 8 ore

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzario)

## **ISCRIZIONE COLLOCAMENTO MIRATO L. 68/99**

### **Finalità del servizio**

Iscrizione nella lista speciale dei lavoratori appartenenti alle categorie protette (L. 68/99) al fine di favorire l'inserimento e il reinserimento lavorativo adeguato alle abilità lavorative dell'utente.

### **Modalità di erogazione**

Presenza in carico della persona e rinvio al servizio specifico per uno o più colloqui al fine di rilevare le competenze professionali, le capacità lavorative e la disponibilità alle varie tipologie di mansioni;

### **Destinatari**

Ai sensi della L. 68/99: invalidi civili, del lavoro, di guerra, civili di guerra e per servizio; minorati della vista; sordomuti; centralinisti non vedenti iscritti all'albo nazionale; orfani e vedove di caduti per causa di guerra, di servizio, di lavoro, del terrorismo e della criminalità organizzata ed equiparati, profughi italiani rimpatriati. Con il D.Lgs 151/15 introdotti i soggetti la cui capacità di lavoro, in occupazioni confacenti alle proprie attitudini, sia ridotta in modo permanente a causa di infermità o difetto fisico o mentale a meno di un terzo.

### **Tempi di accesso**

Iscrizione immediata al momento della presentazione con la documentazione necessaria salvo attesa del proprio turno in funzione dell'affluenza;

### **Durata**

Fino a 30 minuti

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzario)

## **MEDIAZIONE LINGUISTICA/CULTURALE**

### **Finalità del servizio**

Facilitare l'accesso delle persone straniere ai servizi per il lavoro e fornire assistenza ed informazioni anche in lingua straniera; informare e orientare i cittadini comunitari e non comunitari sulle tematiche legate al lavoro

### **Modalità di erogazione**

Attraverso uno o più colloqui con il mediatore culturale oppure contatto telefonico in caso di necessità.

### **Destinatari**

Cittadini stranieri comunitari e non comunitari

### **Tempi di accesso**

Accesso immediato o su appuntamento negli orari di presenza dei mediatori nei Centri per l'impiego

### **Durata**

Minimo 30 minuti

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzo)

## **INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO PER I GIOVANI IN DIRITTO DOVERE**

### **ISTRUZIONE**

### **Finalità del servizio**

Offrire informazioni e supporto ai giovani e alle loro famiglie sul diritto/dovere di frequentare attività formative fino ai 18 anni e sulle modalità a disposizione. Prevenire la dispersione scolastica. Informare sui servizi di accompagnamento al lavoro, sulle opportunità di reinserimento a scuola, sui corsi di formazione per il conseguimento di una qualifica professionale e sulle opportunità lavorative con contratto di apprendistato.

### **Modalità di erogazione**

Attraverso uno o più colloqui con il tutor che assiste il giovane e la sua famiglia nella definizione della scelta formativa, accompagnandolo e sostenendolo nel percorso intrapreso

### **Destinatari**

Minorenni che lasciano la scuola e restano fuori da ogni percorso formativo e studenti a grave rischio di dispersione scolastica e formativa

### **Tempi di accesso**

Accesso al servizio immediato nell'orario di apertura del centro per l'impiego per la prima informazione e su appuntamento per gli incontri con il tutor.

### **Durata**

Fino a 60 minuti per il primo colloquio

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzo)

## **PROMOZIONE E TUTORAGGIO DEI TIROCINI**

### **Finalità del servizio**

I tirocini rappresentano esperienze di formazione e orientamento in un luogo di lavoro, di durata limitata, finalizzate ad agevolare le scelte professionali tramite l'accrescimento di conoscenze e competenze acquisite in un contesto lavorativo. L'obiettivo è agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro.

### **Modalità di erogazione**

Attraverso uno o più colloqui individuali per informare circa la natura del tirocinio e la possibile durata; ricercare un'azienda/ente pubblico interessato ad accogliere un tirocinio; predisporre la documentazione per la stipula della convenzione e del progetto formativo individuale; monitorare il tirocinio durante il suo svolgimento attraverso incontri con il tirocinante presso il cpi; registrare le competenze nel libretto formativo del cittadino.

### **Destinatari**

Disoccupati; soggetti interessati al reinserimento lavorativo (lavoratori in cassa integrazione in deroga, in cassa integrazione guadagni speciale, ecc.)

### **Tempi di accesso**

Accesso al servizio immediato nell'orario di apertura del centro per l'impiego per la prima informazione e su appuntamento per gli altri incontri con il tutor.

### **Durata**

Per la promozione e il monitoraggio dei tirocini è prevista una durata fino ad un max di 6 ore

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzo)

## **ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO**

### **Finalità del servizio**

Agevolare un'occupazione dell'utente presso le imprese mediante l'individuazione dei profili e dei soggetti più idonei a svolgere le mansioni lavorative richieste dall'impresa; facilitare l'inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro attraverso un efficace incontro tra le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro e la richiesta di personale da parte delle aziende; supportare l'utente nell'incontro con l'offerta di lavoro;

### **Modalità di erogazione**

E' possibile visionare le offerte inserite dai centri per l'impiego sul sito [www.borsalavoro.toscana.it](http://www.borsalavoro.toscana.it) e previa registrazione telematica è possibile inserire il proprio curriculum e candidarsi per le offerte presenti sul sito; le candidature in linea vengono trasmesse all'azienda; in caso di preselezione motivazionale il centro impiego convoca l'utente per un ulteriore colloquio. Nel caso di offerta diretta, il contatto avviene invece direttamente tra azienda e utente.

### **Destinatari**

Disoccupati o occupati, che sono interessati a trovare un impiego o anche a cambiare la propria occupazione.

### **Tempi di accesso**

Accesso al servizio immediato nell'orario di apertura del centro per l'impiego salvo attesa del proprio turno in funzione dell'affluenza; su appuntamento per i colloqui di preselezione.

### **Durata**

Fino a 30 minuti per le informazioni relative alle offerte e alle candidature

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzo)

## **GARANZIA GIOVANI**

### **Finalità del servizio**

È l'iniziativa europea dedicata ai giovani Neet tra i 15 e i 29 anni per contrastare la disoccupazione giovanile. Garantire ai giovani al di sotto dei 30 anni che non studiano, non lavorano e non fanno formazione una offerta qualitativamente valida di lavoro, di proseguimento degli studi, di apprendistato o di tirocinio o altra misura di formazione.

### **Modalità di erogazione**

È sufficiente registrarsi o sul portale nazionale [www.garanziagiovani.it](http://www.garanziagiovani.it) oppure sul portale regionale <http://webs.rete.toscana.it/idol/garanziagiovani/index.html> dove il centro per l'impiego prescelto comunicherà il primo appuntamento disponibile per un colloquio. Dopo il colloquio verrà stipulato un Patto di Servizio per poter beneficiare di una misura tra quelle previste dal programma (opportunità di orientamento, accompagnamento al lavoro, formazione, sostegno all'autoimpiego e all'autoimprenditorialità).

### **Destinatari**

Giovani tra i 15 e i 29 anni, residenti in Italia – cittadini comunitari o stranieri extra UE, regolarmente soggiornanti – non impegnati in un'attività lavorativa né inseriti in un corso scolastico o formativo.

### **Tempi di accesso**

Per colloquio, stipula del patto e profiling entro 60 giorni dalla data di adesione sul portale di garanzia giovani; successivamente potranno essere attivate altre misure di garanzia giovani su appuntamento.

### **Durata**

Per colloquio, stipula del patto e profiling massimo 2 ore

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzo)

## **ASSEGNO DI RICOLLOCAZIONE (art. 23 d.Lgs. 150/15)**

### **Finalità del servizio**

L'assegno di ricollocazione è spendibile al fine di ottenere un servizio di assistenza intensiva nella ricerca del lavoro presso i centri per l'impiego o presso i soggetti privati accreditati

### **Modalità di erogazione**

L'assegno di ricollocazione viene rilasciato dal centro impiego territorialmente competente alla stipula del "patto di servizio personalizzato", e l'ammontare viene determinato in base agli esiti della profilazione del soggetto.

### **Destinatari**

Disoccupati percettori di Naspi la cui durata ecceda i quattro mesi.

### **Tempi di accesso**

Il servizio di assistenza intensiva nella ricerca del lavoro deve essere richiesto dal disoccupato entro due mesi dall'ottenimento dell'assegno.

### **Durata**

Ha una durata di 6 mesi, prorogabile per altri 6 nel caso non sia stato consumato l'intero ammontare dell'assegno.

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzo)

## **ASSEGNO DI RICOLLOCAZIONE sperimentazione Regione Toscana**

### **Finalità del servizio**

L'assegno di ricollocazione, come sperimentazione della Regione Toscana del disposto di cui all'art. 23 del d.lgs n.150/15, ha come obiettivo quello di ricollocare le persone disoccupate mediante la combinazione di due attività: 1) il finanziamento, tramite voucher formativo di ricollocazione, di percorsi professionalizzanti riconosciuti dalla Regione Toscana volti ad accrescere le competenze della persona da ricollocare 2) un servizio di tutoraggio ed assistenza intensiva nella ricerca del lavoro (assegno per l'assistenza alla ricollocazione) presso i centri per l'impiego o presso i soggetti privati accreditati.

### **Modalità di erogazione**

Per accedere al voucher formativo è necessario presentare domanda e, raccolte le domande, sarà stilata una graduatoria. Entro 30 giorni dalla pubblicazione della graduatoria sul Burt, l'utente contatta il centro impiego competente per la presa in carico, la profilazione, la definizione del percorso formativo e la sottoscrizione del patto di servizio personalizzato. Al termine del percorso formativo, l'utente beneficerà del servizio di tutoraggio e assistenza alla ricerca intensiva di una nuova occupazione da svolgere o presso il centro per l'impiego o presso soggetti privati accreditati in Regione Toscana. L'ammontare dell'assegno per l'assistenza alla ricollocazione è determinato sulla base degli esiti della profilazione, del tipo e della durata del contratto.

### **Destinatari**

Disoccupati maggiorenni percettori di NASPI la cui durata ecceda i quattro mesi, residenti o domiciliati in un comune della Regione Toscana e se cittadini extracomunitari in possesso di regolare permesso di soggiorno che consente l'attività lavorativa; essere disoccupati e, alla data del 1 maggio 2015, essere stati fruitori o aver fruito successivamente a tale data dell'indennità di mobilità; la condizione di disoccupato da cui è dipesa l'assegnazione del sussidio deve durare ininterrottamente da più di 4 mesi.

### **Tempi di accesso**

La domanda di accesso al voucher può essere presentata con scadenza bimestrale; per la presa in carico, l'utente contatta il centro impiego competente entro 30 giorni dalla pubblicazione della graduatoria sul Burt. Il servizio di assistenza intensiva nella ricerca del lavoro deve essere richiesto dal disoccupato al termine del percorso formativo

### **Durata**

Gli interventi formativi devono essere avviati entro un massimo di 6 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del patto di servizio personalizzato e terminati entro 12 mesi dall'avvio.

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzo) e il settore territoriale regionale della Formazione Prof.le di Livorno e Grosseto (UTR) per i voucher; per l'assegno di ricollocazione presso i centri per l'impiego o soggetti privati accreditati

## **SERVIZIO EURES**

### **Finalità del servizio**

Favorire l'incontro domanda/offerta di lavoro nei Paesi che fanno parte dello spazio economico europeo attraverso la rete informatica EURES. La finalità è quella di stimolare la mobilità territoriale e la libera circolazione dei lavoratori all'interno dell'Unione Europea

### **Modalità di erogazione**

Il servizio si svolge attraverso uno o più colloqui individuali di informazione e consulenza relativamente a finalità del servizio, valutazione del percorso professionale dell'utente e individuazione delle sue esigenze; consultazione e ricerca delle offerte di lavoro contenute nella banca dati EURES all'indirizzo <https://ec.europa.eu/eures/public/homepage>; modalità di contatto con i datori di lavoro.

### **Destinatari**

Il servizio è rivolto alle persone in cerca di occupazione in uno dei Paesi dell'Unione Europea.

### **Tempi di accesso**

Su appuntamento con tempi di attesa massimo di 7 giorni lavorativi

### **Durata**

Fino a 60 minuti

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzario)

## **SUPPORTO PER LA FORMAZIONE A DISTANZA**

### **Finalità del servizio**

Il servizio è finalizzato a facilitare l'accesso alla formazione a distanza attraverso il sistema regionale e-learning per l'apprendimento permanente TRIO che mette a disposizione degli utenti prodotti e servizi formativi su aree tematiche trasversali e specifiche.

### **Modalità di erogazione**

Nell'ambito dei Web Learning Point presenti nei Centri per l'Impiego dovranno essere erogate, attraverso tutor, le attività di assistenza e di tutoraggio a supporto dell'apprendimento e-learning.

### **Destinatari**

Tutti i cittadini possono accedere gratuitamente ai prodotti presenti nella didateca. È richiesto un documento di riconoscimento e un indirizzo di posta elettronica.

### **Tempi di accesso**

Per informazioni: nell'orario di apertura dei Web Learning Point; per partecipare ai corsi su appuntamento.

### **Durata**

Fino a 30 minuti per le informazioni; dipende dalla durata del corso frequentato

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzario)

## **AVVIAMENTO A SELEZIONE NELLA PP. AA**

### **Finalità del servizio**

Gestire le procedure per l'avviamento a selezione presso le pubbliche amministrazioni di personale per l'assunzione del quali è necessario il solo requisito della scuola dell'obbligo, fatti salvi gli ulteriori requisiti per specifiche professionalità.

### **Modalità di erogazione**

Su richiesta dell'ente, il centro per l'impiego pubblica le richieste di personale al proprio albo e sul sito idolweb. Coloro che desiderano aderire si prenotano presso i centri per l'impiego entro il termine di 15 giorni per i rapporti a tempo indeterminato, che può essere ridotto a 8 giorni per i rapporti a tempo determinato. La graduatoria viene redatta con assegnazione del punteggio sulla base del carico di famiglia, reddito personale (imponibile lordo riferito all'anno precedente), stato di disoccupazione di coloro che hanno presentato la richiesta. Il centro per l'impiego trasmette la graduatoria alla Pubblica Amministrazione richiedente che procede alla convocazione dei candidati.

### **Destinatari**

Soggetti inseriti negli elenchi anagrafici dei centri per l'impiego della Toscana in possesso della scuola dell'obbligo e dei requisiti per l'accesso al pubblico impiego.

### **Tempi di accesso**

Accesso al servizio: immediato, salvo attesa del proprio turno allo sportello; il centro per l'impiego formula la graduatoria entro 30 giorni dalla data di scadenza dell'avviso

### **Durata**

Per le assunzioni a tempo indeterminato la graduatoria ha validità fino alla totale copertura dei posti previsti nell'avviso, e comunque per un termine non superiore a 6 mesi dalla pubblicazione della stessa; per le assunzioni a tempo determinato la graduatoria ha validità fino a 12 mesi successivi alla pubblicazione della stessa

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzario)

## **ELENCHI DI PRENOTAZIONE PER IL SETTORE AGRICOLO**

### **Finalità del servizio**

Gestire l'elenco di prenotazioni volontarie di lavoratori disponibili a assunzioni o riassunzioni presso imprese agricole; favorire la conoscenza e la consapevolezza nei lavoratori dei loro diritti in ambito lavorativo, sindacale, sociale e sanitario, tutelare i diritti contrattuali dei lavoratori; rendere sicure e fruibili le prestazioni in tale settore.

### **Modalità di erogazione**

Coloro che sono disponibili si candidano attraverso il portale idolweb o direttamente presso i centri per l'impiego. La durata della pubblicazione dell'offerta è di 15 giorni. Il centro per l'impiego fornisce alle aziende, che ne fanno richiesta, l'elenco dei nominativi.

### **Destinatari**

Disoccupati o occupati, che sono interessati a trovare un impiego o anche a cambiare la propria occupazione.

### **Tempi di accesso**

Accesso al servizio immediato nell'orario di apertura del centro per l'impiego salvo attesa del proprio turno in funzione dell'affluenza; immediato dal portale idolweb.

### **Durata**

Fino a 30 minuti per le informazioni relative alle offerte e alle candidature

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzario)

## **PARTE II – Servizi alle imprese e datori di lavoro pubblici e privati**

### **ACCOGLIENZA/CONSULENZA PER LE AZIENDE**

#### **Finalità del servizio**

Informa il datore di lavoro sui diversi servizi erogati dai Centri per l'impiego, raccoglie i suoi bisogni, propone il rinvio ad altri servizi così da soddisfare le specifiche esigenze; effettua una consulenza in merito alle diverse tipologie contrattuali, alle agevolazioni e agli incentivi per le assunzioni in riferimento a particolari tipologie di lavoratori; supporta l'impresa nella ricerca delle risorse umane per coprire le posizioni di lavoro vacanti; supporta e assiste le aziende private e pubbliche e/o i loro consulenti nell'invio delle comunicazioni obbligatorie;

#### **Modalità di erogazione**

Per le prime informazioni è possibile telefonare, inviare una e-mail o presentarsi direttamente presso i centri per l'impiego; per una consulenza, è possibile richiedere un appuntamento;

#### **Destinatari**

Aziende private, agenzie di somministrazione, enti pubblici, consulenti e studi professionali, associazioni di categoria.

#### **Tempi di accesso**

Accesso al servizio immediato, salvo attesa del proprio turno (max 30 minuti) oppure su appuntamento

#### **Durata**

Minimo 15 minuti

#### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzario)

### **INCONTRO DOMANDA OFFERTA DI LAVORO**

#### **Finalità del servizio**

Promuovere l'intermediazione tra domanda ed offerta attraverso un servizio specifico rivolto alle imprese, che consente di favorire l'incontro tra le aziende in cerca di personale e le persone in cerca di occupazione. Alle imprese in cerca di personale viene offerto un supporto per l'individuazione delle figure professionali richieste (vacancy). Il servizio si distingue in rilevazione dei fabbisogni, preselezione, liste ed offerta diretta.

#### **Modalità di erogazione**

Il servizio viene erogato su richiesta dell'azienda, dall'operatore del centro per l'impiego il quale definisce assieme all'azienda le caratteristiche del profilo richiesto. Cura la pubblicazione dell'offerta e valida le richieste pervenute attraverso la piattaforma IDOLWEB. Cura inoltre l'analisi dei curricula relativi all'offerta ed invia all'azienda quelli ritenuti idonei monitorandone gli esiti. Le tipologie dell'offerta riguardano: contatto diretto: per le imprese alla ricerca di personale senza ausilio del servizio del Centro per l'Impiego; preselezione: il consulente svolge un ruolo di screening dei CV, valutando l'adeguatezza delle candidature rispetto ai requisiti concordati con l'azienda; preselezione motivazionale: il consulente svolge sia un primo screening dei curricula, sia una successiva fase di preselezione in presenza dei candidati

#### **Destinatari**

Datori di lavoro pubblici e privati, consulenti, associazioni di categoria, Enti pubblici.

#### **Tempi di accesso**

Presenza in carico immediata della richiesta formulata dall'azienda

#### **Durata**

Tempo di pubblicazione delle offerte: max 5 giorni lavorativi per il 90% delle richieste di personale; tempo di invio dei curricula all'azienda rispetto alla data di fine pubblicazione: max 5 giorni lavorativi.

#### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzario)

## **PROMOZIONE TIROCINI**

### **Finalità del servizio**

Il servizio si propone di informare le aziende sulle modalità per attivare al proprio interno tirocini formativi e di supportarle nell'espletamento delle relative pratiche amministrative;

### **Modalità di erogazione**

Informare le aziende sulle modalità per attivare al proprio interno tirocini formativi; ricercare i candidati se non già individuati dall'azienda; verificare l'esistenza dei requisiti previsti dalla normativa in capo all'azienda ospitante; stipulare la convenzione tra Centro per l'Impiego ed azienda/ente; definizione di un progetto formativo di orientamento condiviso tra centro per l'impiego, azienda e tirocinante; monitorare il tirocinio durante il suo svolgimento attraverso incontri di verifica presso il cpi.

### **Destinatari**

Datori di lavoro pubblici e privati, consulenti, associazioni di categoria, agenzie di somministrazione, enti pubblici.

### **Tempi di accesso**

Il servizio informativo è immediato, la consulenza e attivazione è su appuntamento.

### **Durata**

Convenzione firmata entro 15 giorni dal ricevimento della documentazione amministrativa da parte dell'impresa ospitante

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzario)

## **MARKETING**

### **Finalità del servizio**

Il servizio marketing si occupa della promozione dei servizi del centro per l'impiego sul territorio, in particolare, lo scopo del servizio è quello di raggiungere, informare e supportare il maggior numero di imprese.

### **Modalità di erogazione**

Contatto diretto tra referente marketing del centro per l'impiego e referente aziendale. Le attività svolte dall'operatore del servizio marketing sono: curare il contatto diretto con le aziende, rilevare i fabbisogni aziendali, erogare un servizio di consulenza e informazione all'azienda.

### **Destinatari**

Imprese e datori di lavoro

### **Tempi di accesso**

Servizio su appuntamento: le imprese vengono contattate telefonicamente o tramite mail e viene fissato un appuntamento o nelle sedi dei centri per l'impiego o presso la sede aziendale.

### **Durata**

Colloquio con l'azienda di circa 60 minuti

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzario)

## **AVVIAMENTO A SELEZIONE NELLA PP.AA.**

### **Finalità del servizio**

Gestire le procedure per l'avviamento a selezione presso le pubbliche amministrazioni di personale per l'assunzione del quale è necessario il solo requisito della scuola dell'obbligo, fatti salvi gli ulteriori requisiti per specifiche professionalità

### **Modalità di erogazione**

Attuare gli adempimenti per la ricerca di personale: ricezione della richiesta/bando di selezione presentato dall'Ente; pubblicazione; raccolta adesioni; formulazione e trasmissione della graduatoria

### **Destinatari**

Amministrazioni pubbliche e enti pubblici non economici ubicati nel territorio di competenza del Centro per l'impiego.

### **Tempi di accesso**

Pubblicazione della richiesta/bando entro n. 5 giorni dalla ricezione

### **Durata**

Formulazione della graduatoria all'Ente richiedente entro 30 giorni dalla data di scadenza dell'avviso di presentazione delle domande (art.34 Regolamento Regionale 7/R del 4 febbraio 2004)

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzo)

## **SUPPORTO AI DATORI DI LAVORO IN RIFERIMENTO ALLA L. 68/99**

### **Finalità del servizio**

Fornire ai datori di lavoro, pubblici e privati, informazioni e consulenza in ordine alla corretta applicazione delle norme di "collocamento mirato" L. 68/99; promuovere e favorire l'incrocio tra le residue capacità lavorative e le peculiarità del lavoratore disabile con le esigenze delle aziende.

### **Modalità di erogazione**

Colloquio informativo sugli obblighi previsti dalla legge 68/99, sulle modalità di assolvimento e sugli incentivi e agevolazioni economiche previste; gestione convenzioni per favorire l'inserimento lavorativo; ricezione prospetti informativi delle aziende e verifica delle scoperture; nullaosta per l'avviamento dei lavoratori iscritti alla L. 68/99; possibilità di concordare un programma per assumere gradualmente il numero di lavoratori disabili previsto dalla L. 68/99; autorizzazione all'esonero parziale dall'obbligo di assunzione; riconoscimento della sospensione temporanea dagli obblighi di assunzione; servizio di preselezione per la ricerca di lavoratori iscritti alla L. 68/99.

### **Destinatari**

Aziende soggette agli obblighi previsti dalla legge 68/99 o datori di lavoro che procedono all'assunzione di disabili

### **Tempi di accesso**

Accesso al servizio di consulenza: su appuntamento; immediato, con eventuale attesa, su presentazione diretta allo sportello

### **Durata**

Rilascio delle autorizzazioni e consulenza specifica entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque in base alla complessità dell'istruttoria

### **A chi rivolgersi**

Presso il Centro per l'impiego competente territorialmente (si veda l'indirizzo)

## **ELENCHI DI PRENOTAZIONE PER IL SETTORE AGRICOLO**

### **Finalità del servizio**

Gestire gli elenchi di prenotazioni di lavoratori disponibili a assunzioni o riassunzioni presso imprese agricole; contrastare il mercato sommerso del lavoro agricolo; rendere sicure e fruibili le prestazioni.

### **Modalità di erogazione**

Ogni centro per l'impiego istituisce specifici elenchi di prenotazione sul sito idolweb. Si occupa della pubblicazione delle offerte tenendo conto delle diverse specificità ed esigenze territoriali, in questo modo vengono pubblicati elenchi distinti solo per profili/qualifiche; l'ufficio valida le candidature pervenute attraverso la piattaforma IDOLWEB; l'azienda che intende avvalersi dell'elenco dei candidati dovrà rivolgersi al Centro per l'Impiego.

### **Destinatari**

Imprese agricole

### **Tempi di accesso**

Accesso al servizio immediato

### **Durata**

Tempo di pubblicazione delle offerte: 15 giorni; tempo di invio dei curricula all'azienda immediato.

### **A chi rivolgersi**

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzario)

## **PARTE III – Informazioni aggiuntive**

### **3.1 Diritti e doveri**

L'utente (persona o impresa) ha il diritto di:

- ricevere i servizi nei tempi e nei modi previsti dalla presente Carta dei servizi e/o dalle normative che regolano la disciplina delle politiche attive del lavoro e/o dai singoli interventi/progetti rivolti agli utenti fruitori di tali servizi.
- essere accolto in strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto, in accordo con le normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e negli orari di servizio;
- essere tutelato in materia di privacy nel rispetto della normativa vigente (196/03);
- poter effettuare segnalazioni, reclami o suggerimenti al fine di migliorare la qualità del servizio.

Nello specifico per quanto riguarda i cittadini, il Jobs Act, con il D.lgs 150/2015 di riordino dei servizi e delle politiche attive, declina una serie di nuovi diritti che diventano esigibili, grazie all'introduzione dei livelli essenziali delle prestazioni (art. 28 D.lgs 150/2015), rispetto ai quali l'ANPAL ha la funzione di verifica e controllo del loro rispetto su tutto il territorio nazionale.

Il diritto di accesso e partecipazione alle misure di politica attiva è garantito attraverso la stipula del patto di servizio personalizzato, ossia un vero e proprio contratto che lega il disoccupato e l'operatore del centro per l'impiego, nel quale sulla base del profilo complessivo dell'utente (profiling), vengono concordate le misure più adeguate di politica attiva del lavoro a sostegno dell'occupabilità del lavoratore.

Il centro per l'impiego attiva le misure indicate nel Patto e ne verifica l'andamento.

Il lavoratore si impegna a rispettare lo svolgimento delle misure di politica attiva del lavoro concordate, a partecipare con frequenza ordinaria ai contatti con il responsabile delle attività al fine di verificare l'esito delle singole azioni nonché lo stato di attuazione complessivo del percorso concordato; accettare congrue offerte di lavoro, come definite all'art. 25 d.lgs. 150/2015.

Per il beneficiario di strumenti di sostegno al reddito, il patto di servizio costituisce un documento vincolante, in quanto la non ottemperanza degli obblighi previsti nel patto comporta una serie di sanzioni a valere sul suo diritto alle prestazioni assistenziali (condizionalità), articolato in maniera graduale: dalla decurtazione alla decadenza della prestazione o dello stato di disoccupazione in relazione al mancato rispetto delle azioni di politica attiva concordate nel Patto (art. 21 D.lgs 150/2015). La normativa attribuisce responsabilità disciplinare e contabile al funzionario responsabile del CPI rispetto alla mancata adozione dei provvedimenti di decurtazione o decadenza. Contro il provvedimento di sanzione predisposto dal centro per l'impiego, è ammesso il ricorso all'ANPAL.

### 3.2 Suggerimenti e reclami

Ogni utente, lavoratore o impresa, può inviare suggerimenti di miglioramento del servizio o reclami per segnalare difformità tra quanto previsto dalla Carta dei servizi e quanto effettivamente erogato.

Suggerimenti e reclami possono essere presentati al Centro per l'impiego in forma scritta, eventualmente utilizzando l'apposito modulo disponibile presso i Centri per l'impiego ed allegato alla presente carta.

Il documento può essere consegnato al personale del Centri per l'Impiego o inviato allo stesso tramite servizio postale o fax o posta elettronica .

Ad ogni reclamo scritto sarà data risposta entro 30 giorni presso l'indirizzo indicato dall'utente.

La raccolta di suggerimenti e reclami ha lo scopo di favorire il miglioramento dei servizi. Per questo, occorre che il suggerimento e il reclamo siano presentati su un documento in cui compaiano anche i dati del cittadino, che – tutelati dalla privacy - facilitano il feedback da parte della struttura.

#### Modulo reclami e suggerimenti

**Nome e cognome**.....

**Residenza/domicilio**.....

**Comune**.....**Provincia**.....

**Tel.**..... **e-mail**.....

**Centro per l'Impiego di** .....

**Motivo del reclamo/suggerimento**.....

.....  
.....  
.....  
.....

**Richieste di miglioramento** .....

.....  
.....  
.....  
.....

Data,.....

Firma .....

Ai sensi del D.Lgs. 196/03 i dati personali forniti saranno trattati dall'Ente al quale la presente dichiarazione è prodotta per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.

La carta dei servizi è lo strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche e i contenuti, le modalità di accesso e fruizione, gli standard di qualità della prestazione e le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard.

La qualità percepita dall'utente viene rilevata dai centri per l'impiego sistematicamente tramite indagini di customer satisfaction ossia ricerche per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi. I risultati di tali ricerche sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

### 3.3 Sedi e contatti

Gli orari di apertura dei Centri per l'Impiego della Regione Toscana possono essere consultati alla pagina [www.regione.toscana.it/cittadini/lavoro](http://www.regione.toscana.it/cittadini/lavoro) – Uffici della Regione Toscana per il lavoro.

Regione Toscana – Direzione Lavoro  
**Settore Servizi per il Lavoro di Arezzo, Firenze e Prato**  
Dirigente Paolo Grasso  
Via Pico della Mirandola 24 50132 Firenze  
[paolo.grasso@regione.toscana.it](mailto:paolo.grasso@regione.toscana.it)

#### **CENTRI PER L'IMPIEGO DI AREZZO**

**Arezzo** Viale Piero della Francesca, 13

Tel. 0575/291500 Fax 0575/291550 - [cti.arezzo@regione.toscana.it](mailto:cti.arezzo@regione.toscana.it)

**Bibbiena** Via Guidi, 30

Tel. 0575/593067 - [cti.bibbiena@regione.toscana.it](mailto:cti.bibbiena@regione.toscana.it)

**Cortona** Via Gramsci – angolo via Capitini - Camucia – Cortona

Tel. 0575/603211 - [cti.cortona@regione.toscana.it](mailto:cti.cortona@regione.toscana.it)

**Montevarchi** Viale Diaz, 16/c

Tel. 055/980155 - [cti.montevarchi@regione.toscana.it](mailto:cti.montevarchi@regione.toscana.it)

**Sansepolcro** Via Aggiunti, 57

Tel. 0575/736135 - [cti.sansepolcro@regione.toscana.it](mailto:cti.sansepolcro@regione.toscana.it)

#### **CENTRI PER L'IMPIEGO E SERVIZI TERRITORIALI DI FIRENZE**

**Firenze Centro** Via Cavour 19 rosso - 50129 Firenze

Tel.055/2761320 - [ci.firenzecentro@regione.toscana.it](mailto:ci.firenzecentro@regione.toscana.it)

**Firenze Isolotto** Via delle Torri 23 - 50142 Firenze

Tel. 055/2767142 - [ci.firenzeisolotto@regione.toscana.it](mailto:ci.firenzeisolotto@regione.toscana.it)

**Firenze Parterre** Piazza della Libertà 12 – 50129 Firenze

Tel. 055/2760120 - [ci.firenzeparterre@regione.toscana.it](mailto:ci.firenzeparterre@regione.toscana.it)

**Firenze Pratellino\*** Via del Pratellino 9 - 50131 Firenze

Tel. 055/5520559 - [ci.firenzepratellino@regione.toscana.it](mailto:ci.firenzepratellino@regione.toscana.it)

*\*Il Centro Impiego Pratellino sarà chiuso per ristrutturazione dal 18 aprile 2017 fino al completamento dei lavori previsti*

**Borgo San Lorenzo** Viale Pecori Giraldi 57  
Tel. 055/8459127 - [ci.borgosanlorenzo@regione.toscana.it](mailto:ci.borgosanlorenzo@regione.toscana.it)

**Figline Valdarno** Via Garibaldi 21  
Tel. 055/953027 - [ci.figline@regione.toscana.it](mailto:ci.figline@regione.toscana.it)

**Pontassieve** Via Tanzini 27  
Tel. 055/8368077 - [ci.pontassieve@regione.toscana.it](mailto:ci.pontassieve@regione.toscana.it)

**San Casciano Val di Pesa** Viale Corsini 23  
Tel. 055/820098 - [ci.scasciano@regione.toscana.it](mailto:ci.scasciano@regione.toscana.it)

**Scandicci** via Pantin 20  
Tel. 055/755713 - [ci.scandicci@regione.toscana.it](mailto:ci.scandicci@regione.toscana.it)

**Sesto Fiorentino** Viale Pratese 91  
Tel. 055/4252026 - [ci.sesto@regione.toscana.it](mailto:ci.sesto@regione.toscana.it)

**Castelfiorentino** c/o il Comune di Castelfiorentino - P.zza del Popolo, 1  
Tel. 0571686317 - [ci.castelfiorentino@regione.toscana.it](mailto:ci.castelfiorentino@regione.toscana.it)

**Empoli** Via delle Fiascaie, 1  
Tel. 0571/980302 - [ci.empoli@regione.toscana.it](mailto:ci.empoli@regione.toscana.it)

**Servizio territoriale di Barberino di Mugello** Viale della Repubblica 24  
Tel. 055/8477200

**Servizio territoriale di Campi Bisenzio** Via Verdi 4/6  
Tel. 055/890215 - [ci.campibisenzio@regione.toscana.it](mailto:ci.campibisenzio@regione.toscana.it)

**Servizio territoriale di Dicomano** Piazza della Repubblica 3  
Tel. 055838541

**Servizio territoriale di Fucecchio** P.zza La Vergine, 21  
Tel. 057123331 - [servizioterritoriale.fucecchio@regione.toscana.it](mailto:servizioterritoriale.fucecchio@regione.toscana.it)

**Servizio territoriale di Marradi** Piazza Scalelle n.1  
Tel. 055/8045005 - [ci.marradi@regione.toscana.it](mailto:ci.marradi@regione.toscana.it)

## **CENTRO PER L'IMPIEGO DI PRATO**

**Prato** Via Galcianese 20/F loc. Il Pino  
tel. 0574 613211 - [cpi.prato@regione.toscana.it](mailto:cpi.prato@regione.toscana.it)

Regione Toscana – Direzione Lavoro  
**Settore Servizi per il Lavoro di Grosseto e Livorno**  
Dirigente Laura Pippi  
Via Pico della Mirandola 24 - 50132 Firenze  
[laura.pippi@regione.toscana.it](mailto:laura.pippi@regione.toscana.it)

#### **CENTRI PER L'IMPIEGO DI GROSSETO**

**Grosseto** Via G.Scopetani snc (Cittadella dello Studente)  
tel. 0564 484959 - [uti.grosseto@regione.toscana.it](mailto:uti.grosseto@regione.toscana.it)

**Manciano** Largo M. D'Antona  
tel. 0564 484555 - [uti.manciano@regione.toscana.it](mailto:uti.manciano@regione.toscana.it)

**Orbetello** Piazza Giovanni Paolo II n. 2,  
Tel. 0564 867230 - [uti.orbetello@regione.toscana.it](mailto:uti.orbetello@regione.toscana.it)

**Follonica** Via Nenni 2  
tel. 0564 484888 - [uti.follonica@regione.toscana.it](mailto:uti.follonica@regione.toscana.it)

**Arcidosso** Via Lazzeretti 4  
tel. 0564 966218 - [uti.arcidosso@regione.toscana.it](mailto:uti.arcidosso@regione.toscana.it)

#### **CENTRI PER L'IMPIEGO DI LIVORNO**

**Livorno** Via Galilei 40 – Palazzo Gherardesca  
Tel. 0586 257562 - [ci.livorno@regione.toscana.it](mailto:ci.livorno@regione.toscana.it)

**Rosignano** Via Amendola, 9  
Tel. 0586 767411 - [ci.rosignano@regione.toscana.it](mailto:ci.rosignano@regione.toscana.it)

**Piombino** Largo Caduti sul Lavoro, 17  
tel. 0565 26331 [ci.piombino@regione.toscana.it](mailto:ci.piombino@regione.toscana.it)

**Portoferraio** via V. Hugo 1  
tel. 0565 914268 - [ci.portoferraio@regione.toscana.it](mailto:ci.portoferraio@regione.toscana.it)

**Servizio territoriale di Cecina** Via Roma, 1  
Tel. 0586 688011 [ci.rosignano@regione.toscana.it](mailto:ci.rosignano@regione.toscana.it)

Regione Toscana – Direzione Lavoro  
**Settore Servizi per il Lavoro di Massa Carrara, Lucca e Pistoia**  
Dirigente Marina Babboni  
Via Pico della Mirandola 24 50132 Firenze  
[marina.babboni@regione.toscana.it](mailto:marina.babboni@regione.toscana.it)

#### **CENTRI PER L'IMPIEGO DI MASSA CARRARA**

**Massa** Via Delle Carre 55

Tel. 0585/816 662 [centroimpiego.massa@regione.toscana.it](mailto:centroimpiego.massa@regione.toscana.it)

**Carrara** Via XX Settembre 3

tel. 0585/8484209 - [centroimpiego.carrara@regione.toscana.it](mailto:centroimpiego.carrara@regione.toscana.it)

**Aulla** Via Pisacane 3

tel. 0187/4223215 - [centroimpiego.aulla@regione.toscana.it](mailto:centroimpiego.aulla@regione.toscana.it)

#### **CENTRI PER L'IMPIEGO DI LUCCA**

**Lucca** Via Vecchia Pesciatina ang. Via Lucarelli - San Vito

Tel. 0583 417590 - [ci.lucca@regione.toscana.it](mailto:ci.lucca@regione.toscana.it)

**Viareggio** Via Virgilio 106 ang. Via Trento

Tel. 0584/38171 - [ci.viareggio@regione.toscana.it](mailto:ci.viareggio@regione.toscana.it)

**Castelnuovo Garfagnana** via G. Pascoli, Loc. Boario

Tel. 0583/62022 - [sti.castelnuovo@regione.toscana.it](mailto:sti.castelnuovo@regione.toscana.it)

**Servizio territoriale di Fornaci di Barga** P.zza IV Novembre 1

Tel. 0583/75033 - [sti.barga@regione.toscana.it](mailto:sti.barga@regione.toscana.it)

#### **CENTRI PER L'IMPIEGO DI PISTOIA**

**Pistoia** via Tripoli 19

tel. 0573 966065 - [ci.pistoia@regione.toscana.it](mailto:ci.pistoia@regione.toscana.it)

**Monsummano** Via Luciano Lama

tel. 0572 95981 - [ci.monsummano@regione.toscana.it](mailto:ci.monsummano@regione.toscana.it)

**Quarrata** Via 4 Novembre, 119 Loc. Vignole

tel. 0573 7073 - [ci.quarrata@regione.toscana.it](mailto:ci.quarrata@regione.toscana.it)

**Pescia** Via Dilezza, 2

tel. 0572 45371 - [ci.pescia@regione.toscana.it](mailto:ci.pescia@regione.toscana.it)

**Servizio territoriale di San Marcello Pistoiese** Campo Tizzoro Viale Luigi Orlando 320

tel. 0573 65778 - [ci.sanmarcello@regione.toscana.it](mailto:ci.sanmarcello@regione.toscana.it)

Regione Toscana – Direzione Lavoro  
**Settore Servizi per il Lavoro di Pisa e Siena**  
Dirigente Simonetta Cannoni  
Via Pico della Mirandola 24 50132 Firenze  
[simonetta.cannoni@regione.toscana.it](mailto:simonetta.cannoni@regione.toscana.it)

**CENTRI PER L'IMPIEGO DI PISA**

**Pisa** Via Cesare Battisti, 14

Tel. 050 929 700 - [centro.impiegopisa@regione.toscana.it](mailto:centro.impiegopisa@regione.toscana.it)

**Pontedera** Via R.Piaggio, 7

Tel. 0587 255 200 - [centro.impiegopontedera@regione.toscana.it](mailto:centro.impiegopontedera@regione.toscana.it)

**Santa Croce sull'Arno** Via Donica, 17

Tel. 0571 30888 - [centro.impiegoscroce@regione.toscana.it](mailto:centro.impiegoscroce@regione.toscana.it)

**Volterra** Piazza S. Michele

Tel. 0588/87728 - [centro.impiegovolterra@regione.toscana.it](mailto:centro.impiegovolterra@regione.toscana.it)

**CENTRI PER L'IMPIEGO DI SIENA**

**Siena** Via Fiorentina, 91 (Località Stellino)

Tel. 0577 241526 - [ci.siena@regione.toscana.it](mailto:ci.siena@regione.toscana.it)

**Poggibonsi** Loc. Salceto, 121

Tel. 0577 241741 - [ci.poggibonsi@regione.toscana.it](mailto:ci.poggibonsi@regione.toscana.it)

**Abbadia San Salvatore** Via Hamman, 98

Tel. 0577 241727 - [ci.abbadia@regione.toscana.it](mailto:ci.abbadia@regione.toscana.it)

**Montepulciano** Piazzetta Pasquino da Montepulciano 7

Tel. 0577 241780/ 758502 [ci.montepulciano@regione.toscana.it](mailto:ci.montepulciano@regione.toscana.it)

**Servizio territoriale di Sinalunga** Via Trento, 229/b

Tel. 0577 241920 - [ci.sinalunga@regione.toscana.it](mailto:ci.sinalunga@regione.toscana.it)

### **3.4 Soggetti privati accreditati**

Nell'ambito della rete regionale dei servizi per l'impiego, per la ricerca di un'occupazione ci si può rivolgere anche alle Agenzie per il lavoro, ossia strutture private autorizzate e/o accreditate, che si occupano di ricerca e selezione del personale, intermediazione tra domanda e offerta di lavoro, fornitura di manodopera alle aziende. Per cercare le Agenzie autorizzate presenti in regione consultare il sito <https://www.cliclavoro.gov.it/>

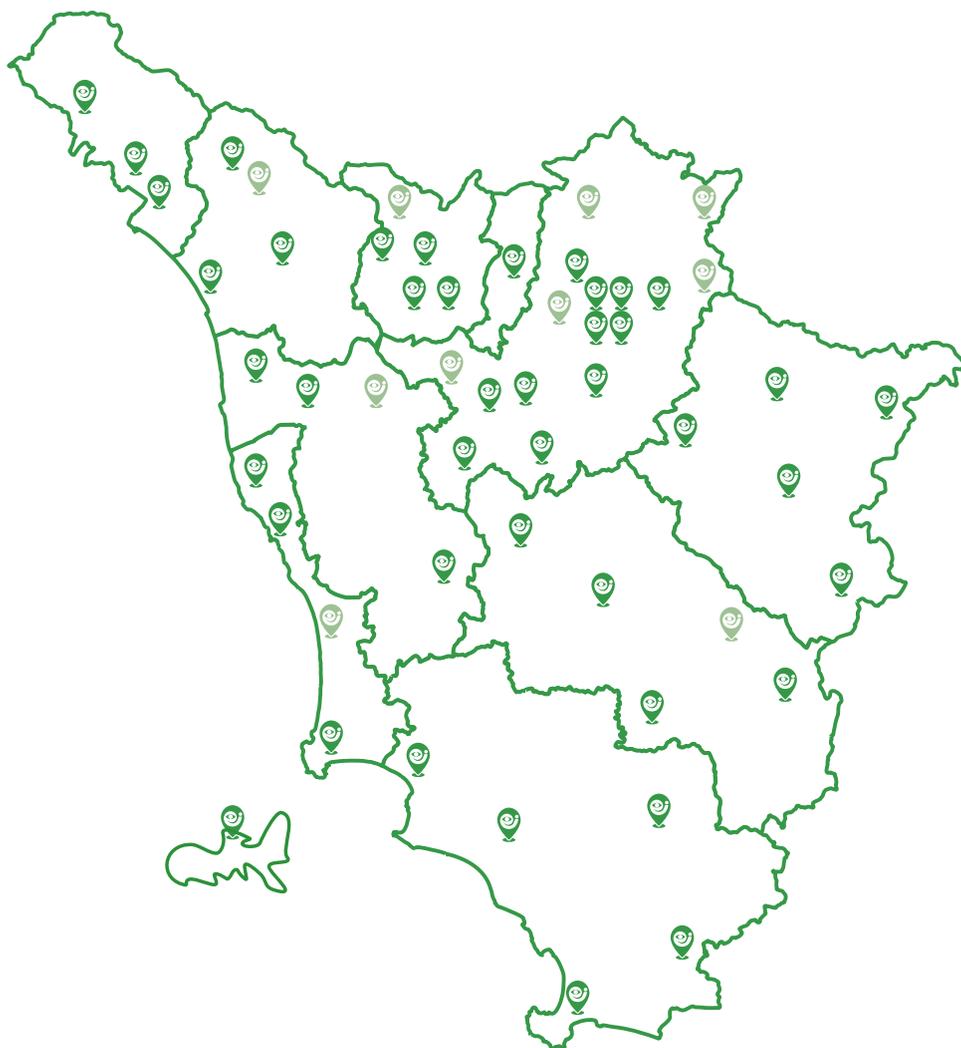






## Sedi dei Centri per l'Impiego

La rete dei servizi per l'impiego della Toscana, costituita da 54 sedi - 45 Centri per l'impiego e 9 servizi territoriali - rappresenta l'articolazione degli uffici regionali per il lavoro in cui vengono erogati servizi gratuiti alle persone e alle imprese



Le sedi dei Centri per l'Impiego sono disponibili ai seguenti URL

[www.regione.toscana.it/-/centri-per-l-impiego-di-pisa-e-siena](http://www.regione.toscana.it/-/centri-per-l-impiego-di-pisa-e-siena)  
[www.regione.toscana.it/-/centri-per-l-impiego-di-arezzo-firenze-e-prato](http://www.regione.toscana.it/-/centri-per-l-impiego-di-arezzo-firenze-e-prato)  
[www.regione.toscana.it/-/centri-per-l-impiego-di-grosseto-e-livorno](http://www.regione.toscana.it/-/centri-per-l-impiego-di-grosseto-e-livorno)  
[www.regione.toscana.it/-/centri-per-l-impiego-di-massa-carrara-lucca-e-pistoia](http://www.regione.toscana.it/-/centri-per-l-impiego-di-massa-carrara-lucca-e-pistoia)



Dal lunedì al venerdì ore 8:30-13:30 e 14:30-17:30