



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

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: ARTI e i Centri per l'Impiego.....
- 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 Supporto 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 non curriculari.....
- 1.10 Accompagnamento al lavoro.....
- 1.11 Individuazione e validazione delle competenze.....
- 1.12 GiovaniSi.....
- 1.13 Garanzia Giovani.....
- 1.14 Assegno di ricollocazione
- 1.15 Reddito di cittadinanza.....
- 1.16 Presa in carico integrata per soggetti in condizione di vulnerabilità.....
- 1.17 Servizio Eures.....
- 1.18 Supporto per la formazione a distanza.....
- 1.19 Avviamento a selezione nella Pubblica Amministrazione.....
- 1.20 Elenchi di prenotazione per il settore agricolo.....

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

- 2.1 Informazione/consulenza per le imprese.....
- 2.2 Incontro domanda/offerta di lavoro.....
- 2.3 Promozione tirocini non curriculari.....
- 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 Servizio Eures.....
- 2.8 Elenchi di prenotazione per il settore agricolo.....

PARTE III - Informazioni aggiuntive

- 3.1 Diritti e doveri.....
- 3.2 Suggerimenti e reclami.....
- 3.3 Indicatori e standard di qualità.....
- 3.4 Sedi e contatti.....
- 3.5 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: ARTI e i Centri per l'Impiego







Dopo una prima fase transitoria in cui la Regione Toscana ha provveduto a recepire le novità introdotte dalla normativa nazionale, assumendo dal 1° gennaio 2016, oltre alle funzioni di programmazione, anche le funzioni di gestione e i compiti amministrativi relativi ai servizi per il lavoro e alle politiche attive e la responsabilità dei centri per l'impiego, con la Legge regionale n. 28 del 08/06/2018 di istituzione dell'ARTI - Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego - si è arrivati alla definizione del nuovo modello organizzativo.

Nello specifico la Legge regionale 28/2018, attribuisce all'Agenzia le seguenti funzioni:

- a) gestione della rete regionale dei centri per l'impiego, nonché dei servizi erogati e delle misure di politica attiva alla luce dei livelli essenziali delle prestazioni e degli standard definiti a livello nazionale e regionale;
- b) sottoscrizione di convenzioni con soggetti pubblici e privati accreditati, ai sensi dell'articolo 20 ter, secondo criteri di economicità, cooperazione, integrazione e qualità;
- c) gestione degli interventi di politica attiva del lavoro;
- d) attuazione di interventi in tema di pari opportunità tra uomini e donne, con particolare attenzione al mercato del lavoro;
- e) promozione e gestione di incentivi e agevolazioni alle imprese e ai datori di lavoro a sostegno dell'occupazione di lavoratori in particolari condizioni di svantaggio;
- f) gestione degli interventi finalizzati ad assicurare la continuità delle prestazioni ai lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali;
- g) gestione dei servizi relativi all'incontro fra domanda e offerta di lavoro;
- h) assistenza tecnica alla Giunta regionale e agli uffici regionali competenti a supporto dello svolgimento delle funzioni e dei compiti in materia di programmazione, indirizzo, monitoraggio, controllo e valutazione delle politiche regionali del lavoro;
- i) collaborazione con le strutture regionali competenti per l'integrazione delle politiche del lavoro, della formazione e dell'istruzione, nonché delle politiche sociali e dello sviluppo economico;
- j) collaborazione con le altre agenzie regionali, con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con altri enti pubblici e istituzionali;
- k) raccordo con i corrispondenti organismi istituiti dallo Stato;
- l) gestione del sistema regionale di accreditamento e autorizzazione ivi compresa la tenuta dell'elenco dei soggetti accreditati e autorizzati;
- m) gestione delle procedure di licenziamento collettivo e per gli ammortizzatori sociali; supporto alla Regione nelle attività di assistenza e mediazione delle vertenze aziendali presiedute dagli organi politici;
- n) gestione degli interventi finanziati con risorse comunitarie, statali e regionali secondo le linee di indirizzo e di attuazione fornite dalla direzione regionale competente per materia;
- o) gestione dei servizi relativi al collocamento mirato e all'inserimento lavorativo dei disabili;
- p) monitoraggio e analisi delle politiche del lavoro a livello territoriale tramite l'Osservatorio regionale del mercato del lavoro.

ARTI, in attuazione delle linee di indirizzo e gli obiettivi stabiliti dalla Regione Toscana, garantisce l'esercizio della funzione regionale in materia di mercato del lavoro tramite la gestione dei Centri per l'impiego e il presidio territoriale delle politiche attive del lavoro, in termini di progettazione, organizzazione ed erogazione degli interventi (servizi o misure), secondo quanto previsto dalle disposizioni nazionali in materia di livelli essenziali delle prestazioni (LEP) e dagli standard individuati nella presente Carta.

3.3 Accesso ai servizi

Soggetti in stato di disoccupazione (art. 19 comma 1 D.lgs. 150/15)		Si registrano al sistema informativo unitario delle politiche del lavoro (www.anpal.gov.it) 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. Decorso inutilmente il termine di 30 giorni, il Cpi convoca il disoccupato entro il novantesimo giorno di disoccupazione (D.M n. 4/2018).
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. Decorso inutilmente il termine di 15 giorni, il Cpi convoca il disoccupato beneficiario di strumenti di sostegno al reddito entro il novantesimo giorno di disoccupazione (D.M n. 4/2018).
Soggetti a "rischio di disoccupazione" (art. 19 comma 4 D.lgs. 150/15)		Si registrano al sistema informativo unitario delle politiche del lavoro(www.anpal.gov.it) 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 dal centro per l'impiego in orario compatibile con la prestazione lavorativa, con le modalità ed i termini stabiliti con il D.M n. 4/2018.
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.
Beneficiari del RdC di cui all'art. 4 commi 5, 5bis e 5 ter della L. 26/19		Entro 30 giorni dal riconoscimento del beneficio da parte dell'Inps, il Cpi convoca il beneficiario del RdC.

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.

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 al centro 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'indirizzario)

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); presentazione delle opportunità disponibili sul catalogo dell'offerta formativa presenti sul territorio.

Destinatari

Tutte le persone che si rivolgono al centro per l'impiego di competenza

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, art. 21 comma 2 e dal D.M n. 4/2018; 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'indirizzario)

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 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

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'indirizzario)

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 oppure tramite sessioni di gruppo; bilancio di competenze, counseling.

Destinatari

Tutte le persone che si rivolgono al centro per l'impiego di competenza

Tempi di accesso

Su appuntamento

Durata

Da un minimo di 60 minuti; 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'indirizzario)

SUPPORTO ALL'AUTOIMPIEGO

Finalità del servizio

Il servizio è volto a fornire una consulenza orientativa a chi intende avviare un'attività autonoma e ciò allo scopo di verificare le attitudini imprenditoriali della persona; presentazione degli strumenti e delle agevolazioni a supporto dello sviluppo dell'idea autoimprenditoriale; informazione sui soggetti presenti sul territorio utili per l'avvio del progetto di impresa personalizzato.

Modalità di erogazione

L'attività di consulenza potrà essere realizzata sia attraverso colloqui individuali sia tramite la partecipazione a workshop informativi o laboratori.

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

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

Preso 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; 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 ed orientare i cittadini comunitari e non comunitari sulle tematiche legate al lavoro.

Modalità di erogazione

Attraverso uno o più colloqui con il mediatore

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 NON CURRICULARI

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 un colloquio individuale 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 (in itinere e finale) attraverso incontri con il tirocinante presso il cpi; registrare, su richiesta, le competenze nel libretto formativo del cittadino.

Destinatari

Disoccupati; lavoratori beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro o beneficiari dei fondi di solidarietà bilaterali; lavoratori a rischio di disoccupazione; soggetti già occupati che siano in cerca di altra occupazione.

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

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'indirizzario)

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; supportare la persona nella ricerca di un'opportunità di lavoro tra quelle disponibili sviluppando le capacità e le competenze utili al raggiungimento dell'obiettivo professionale (coaching); scouting delle opportunità occupazionali.

Modalità di erogazione

Visionare le offerte inserite dai centri per l'impiego sui portali Idolweb - Incontro Domanda Offerta di Lavoro e previa registrazione telematica è possibile inserire il proprio curriculum e candidarsi per le offerte pubblicate; assistenza nella ricerca del lavoro attraverso il web e i social media; supporto nella ricerca attiva del lavoro (redazione del CV finalizzata ad una specifica vacancy, preselezione, ecc.), ausilio alla ricerca di un'occupazione anche mediante sessioni di gruppo a carattere informativo e formativo finalizzati all'acquisizione di informazioni sul funzionamento e sulle tendenze del mercato del lavoro, al rafforzamento delle competenze nella ricerca attiva del lavoro. Promozione dei profili, delle competenze e delle professionalità dei soggetti presso le aziende (scouting).

Destinatari

Tutte le persone che si rivolgono al centro 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; su appuntamento per i colloqui individuali e per le attività di gruppo.

Durata

Fino a 30 minuti per le informazioni relative alle offerte e alle candidature; massimo 2 ore per le attività di gruppo.

A chi rivolgersi

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

INDIVIDUAZIONE E VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE

Finalità del servizio

Il servizio di individuazione e validazione delle competenze permette di identificare quali sono le conoscenze, le abilità e/o le competenze acquisite in contesti formali, non formali o informali per rispondere al diritto di ogni persona di vedere riconosciuti i propri apprendimenti comunque acquisiti.

Modalità di erogazione

L'individuazione e la validazione delle competenze è il procedimento, attivato su richiesta della persona interessata, che si realizza attraverso: l'individuazione che ricostruisce, mette in trasparenza ed identifica le competenze che il soggetto ha acquisito; la validazione che consente al soggetto interessato di ottenere il riconoscimento delle competenze acquisite attraverso il rilascio di un documento formale.

Destinatari

Tutte le persone che ne fanno richiesta al centro per l'impiego di competenza

Tempi di accesso

Su appuntamento

Durata

Fino a 8 ore

A chi rivolgersi

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

GIOVANISI'

Finalità del servizio

Fornire informazioni relative a Giovanisi, il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani, strutturato in 7 macroaree: Tirocini, Casa, Servizio civile, Fare Impresa, Lavoro, Studio e Formazione e Giovanisi+ (partecipazione, cultura, legalità, sociale e sport).

Modalità di erogazione

Durante il colloquio l'utente sarà accompagnato alla conoscenza delle opportunità del progetto regionale attraverso la consultazione del portale www.giovanisi.it e orientato sulle modalità di accesso alle misure relative al mercato del lavoro. Per maggiori informazioni relative alle altre misure o per questioni specifiche l'operatore indirizzerà l'utente ai contatti dell'ufficio Giovanisi.

Destinatari

Giovani fino a 40 anni; i target specifici variano a seconda della misura.

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

30 minuti

A chi rivolgersi

Presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzo),
contatti ufficio Giovanisi (numero verde 800098719; info@giovanisi.it)

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.garanzigiovani.it oppure sul portale regionale <http://webs.rete.toscana.it/idol/garanzigiovani/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)
garanzigiovani@regione.toscana.it
numero verde Giovanisi 800 098 719 dal lunedì al venerdì, in orario 9.30 - 16.00

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. Il servizio di assistenza alla ricollocazione consiste in attività di "assistenza intensiva nella ricerca attiva di lavoro" e si compone di due prestazioni principali:

- a) Assistenza alla persona e tutoraggio finalizzato ad assistere in modo continuativo il soggetto in tutte le attività necessarie alla sua ricollocazione, attraverso l'assegnazione di un tutor, la definizione e condivisione di un programma personalizzato per la ricerca attiva di lavoro;
- b) Ricerca intensiva di opportunità occupazionali finalizzata alla promozione del profilo professionale del titolare dell'AdR verso i potenziali datori di lavoro, allo scouting delle opportunità, alla selezione dei posti vacanti, all'assistenza alla preselezione.

Destinatari

Lavoratori in CIGS per riorganizzazione aziendale o crisi per i quali non sia espressamente previsto il completo recupero occupazionale; beneficiari del reddito di cittadinanza.

Tempi di accesso

Il servizio di assistenza intensiva nella ricerca del lavoro deve essere richiesto entro due mesi dall'ottenimento dell'assegno di ricollocazione; per i beneficiari del reddito di cittadinanza il servizio deve essere richiesto entro 30 giorni dal riconoscimento dell'AdR.

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'indirizzario)

ASSEGNO DI RICOLLOCAZIONE sperimentazione Regione Toscana

Finalità del servizio

La Regione Toscana sostiene l'accesso a percorsi di inserimento lavorativo di persone disoccupate mediante l'assegno per l'assistenza alla ricollocazione, che consiste in una sperimentazione regionale di quanto disposto dall'art 23 del D.Lgs 14 settembre 2015, n. 150. La sperimentazione regionale è composta dalle seguenti attività: 1) voucher formativo DGR n. 484/2017 e succ. modifiche e 2) assegno per l'assistenza alla ricollocazione. Si tratta di un servizio di assistenza alla ricerca di occupazione con un percorso di accompagnamento mirato a sbocchi occupazionali da usufruire presso i centri per l'impiego o presso i soggetti privati accreditati in Regione Toscana.

Modalità di erogazione

Al termine del percorso formativo o una volta realizzato almeno il 70% delle ore previste dal percorso di formazione finanziato con voucher formativo di cui alla DGR 484 del 09/05/2017 e successive modifiche, l'utente potrà richiedere l'assegno per l'assistenza alla ricollocazione recandosi al centro per l'impiego competente e beneficiare del servizio di assistenza alla ricerca intensiva di una nuova occupazione da svolgere o presso lo stesso 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

Iscritti al competente Centro per l'Impiego ai sensi del D.Lgs. 150/15 e residenti o domiciliati in un comune della Regione Toscana e, se cittadini non comunitari, essere in possesso di regolare permesso di soggiorno che consente attività lavorativa; avere compiuto il 18° anno di età e avere usufruito del voucher formativo di cui alla DGR 484 del 09/05/2017 e successive modifiche e integrazioni.

Tempi di accesso

L'assegno per l'assistenza alla ricollocazione può essere richiesto dal disoccupato recandosi al centro per l'impiego competente dopo aver realizzato almeno il 70% delle ore previste dal percorso formativo finanziato con il voucher formativo, e comunque non oltre 30 giorni dal termine dell'attività stessa.

Durata

Il servizio di assistenza alla ricollocazione ha una durata di 6 mesi

A chi rivolgersi

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

REDDITO DI CITTADINANZA (RdC) Legge n. 26/19

Finalità del servizio

Il Reddito di Cittadinanza è una misura di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale. Si tratta di un sostegno economico ad integrazione dei redditi familiari. I beneficiari del RdC di cui all'art. 4 commi 5, 5bis e 5 ter della L. 26/19 devono aderire ad un percorso personalizzato di accompagnamento al reinserimento lavorativo sottoscrivendo con il centro impiego competente il Patto per il Lavoro.

Modalità di erogazione

Attraverso la sottoscrizione del Patto per il Lavoro con la definizione delle azioni costituenti il percorso di inserimento lavorativo personalizzato e successivo servizio di assistenza intensiva alla ricerca di lavoro (assegno di ricollocazione) se il beneficiario del Rdc sceglie il cpi come soggetto erogatore del servizio.

Destinatari (art. 4 commi 5, 5bis e 5 ter L. 26/19)

I componenti dei nuclei familiari beneficiari del RdC (ad eccezione dei casi di esclusione e di esonero previsti dalla L. 26/19) che hanno almeno uno dei seguenti requisiti: assenza di occupazione da non più di due anni; beneficiario di Naspi o di altro ammortizzatore sociale per la disoccupazione involontaria o averne terminato la fruizione da non più di un anno; sottoscrizione negli ultimi due anni di un patto di servizio attivo presso i cpi; mancata sottoscrizione di un progetto personalizzato per il contrasto alla povertà. Tutti i giovani di età compresa tra i 18 e 29 anni che non lavorano né studiano (ad eccezione dei casi di esclusione ed esonero previsti dalla L. 26/19).

Tempi di accesso

Entro 30 giorni dal riconoscimento del beneficio, il Cpi convoca il beneficiario del RdC.

Durata

Il RdC ha una durata massima di 18 mesi prorogabile; l'AdR ha durata di 6 mesi prorogabile

A chi rivolgersi

Dopo il riconoscimento del RdC da parte dell'Inps, le persone in condizione di occupabilità saranno contattate dal Cpi di competenza

PRESA IN CARICO INTEGRATA PER SOGGETTI IN CONDIZIONE DI VULNERABILITA'

Finalità del servizio

Il servizio ha l'obiettivo di facilitare l'inserimento e il reinserimento lavorativo dei soggetti in condizione di vulnerabilità. Viene elaborato (se necessario in integrazione con gli altri componenti dell'equipe multi-professionale) il programma intensivo di ricerca di lavoro con azioni e misure di promozione attraverso l'analisi/valutazione delle caratteristiche di fragilità e del fabbisogno informativo/orientativo del soggetto.

Modalità di erogazione

Attraverso una valutazione multidimensionale viene definito il progetto personalizzato sottoscritto dal soggetto (e/o dai componenti del nucleo familiare) che individua gli obiettivi generali e i risultati specifici che si intendono raggiungere per il superamento della condizione di svantaggio.

Destinatari

Tutte le persone che hanno i requisiti di accesso previsti dalla normativa

Tempi di accesso

Su appuntamento

Durata

Minimo 60 minuti

A chi rivolgersi

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

SERVIZIO EURES

Finalità del servizio

Favorire l'incontro domanda/offerta di lavoro nei Paesi che fanno parte dello spazio economico europeo attraverso il servizio 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 alle 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. Informazioni su strumenti e agevolazioni per la mobilità.

Destinatari

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

Tempi di accesso

Su appuntamento

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 sono erogate, attraverso tutor, le attività di assistenza e di tutoraggio a supporto dell'apprendimento e-learning, nonché attività formative di gruppo in forma di seminari e laboratori.

Destinatari

Tutti i cittadini possono accedere gratuitamente al servizio. 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/seminari su appuntamento.

Durata

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

A chi rivolgersi

Presso i WLP della rete dei 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'indirizzo)

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 i portali IDOLweb o direttamente presso i centri per l'impiego. La durata della pubblicazione dell'offerta è di 15 giorni prorogabile. 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 dai portali 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'indirizzo)

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

INFORMAZIONE/CONSULENZA PER LE IMPRESE

Finalità del servizio

Informare il datore di lavoro sui diversi servizi erogati dai Centri per l'impiego, raccogliere i suoi bisogni proponendo il rinvio ad altri servizi così da soddisfare le specifiche esigenze; effettuare una consulenza in merito alle diverse tipologie contrattuali, alle agevolazioni e agli incentivi per le assunzioni in riferimento a particolari tipologie di lavoratori; supportare l'impresa nella ricerca delle risorse umane per coprire le posizioni di lavoro vacanti; supportare e assistere 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)
Numero verde 800904504

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 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 il portale IDOLweb. Le modalità di pubblicazione delle offerte sono: 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'impresa, ed invia all'azienda quelli ritenuti idonei monitorandone gli esiti; contatta i potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità; preselezione motivazionale: il consulente svolge sia un primo screening dei curricula, sia una successiva fase di preselezione in presenza dei candidati.

Il servizio supporta la pubblicizzazione delle posizioni vacanti anche relative al lavoro autonomo.

Destinatari

Imprese e datori di lavoro

Tempi di accesso

Presa in carico immediata della richiesta formulata dall'azienda

Durata

Tempo di pubblicazione delle offerte dal momento del loro ricevimento: 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 NON CURRICULARI

Finalità del servizio

Il servizio si propone di informare le aziende circa la natura del tirocinio, le modalità di attivazione e la relativa disciplina 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; scouting delle opportunità di tirocinio segnalate dalle imprese e dei profili richiesti; 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 centro per l'impiego.

Destinatari

Imprese e datori di lavoro

Tempi di accesso

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

Durata

La Convenzione è 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: promuovere nelle aziende i servizi erogati dai CPI; individuare, attraverso l'identificazione e l'analisi dei bisogni aziendali, le opportunità di lavoro espresse dal sistema produttivo locale; erogare un servizio personalizzato all'azienda tale da creare una comunicazione costante e bilaterale.

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'indirizzario)

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. Informazioni su strumenti e agevolazioni.

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'indirizzario)

SERVIZIO EURES

Finalità del servizio

Promuovere e facilitare la libera circolazione dei lavoratori nello spazio economico europeo, offrendo un servizio d'incontro domanda/offerta di lavoro su scala europea e assistendo i datori di lavoro nel reclutamento e nelle assunzioni di lavoratori dai Paesi dell'Unione Europea.

Modalità di erogazione

I datori di lavoro che intendono reclutare personale e che intendono ampliare l'ambito di assunzione oltre i confini nazionali possono rivolgersi al Servizio Eures del territorio in cui ha sede legale la propria attività. Un'impresa può chiedere: la pubblicazione di offerte di lavoro nella banca dati delle vacancies Eures; di essere supportata nel reperimento delle figure che sta cercando anche attraverso il servizio di preselezione; la disponibilità di spazi che Eures può rendere fruibili per lo svolgimento di colloqui di selezione.

Destinatari

Il servizio è rivolto ai datori di lavoro che ricercano personale in ambito nazionale ed europeo

Tempi di accesso

Su appuntamento

Durata

Fino a 60 minuti

A chi rivolgersi

Presso i Centri per l'impiego (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'indirizzo)

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;
- poter effettuare segnalazioni, reclami o suggerimenti al fine di migliorare la qualità del servizio.

Nello specifico per quanto riguarda i cittadini, 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 la persona 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 e dal D.M. n. 42/2018.

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 e 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.

Per i beneficiari del RdC i riferimenti normativi sulla condizionalità e sull'offerta congrua sono quelli previsti dalla Legge n. 26/19.

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.....

Nato/a a.....il.....

Residenza/domicilio.....

Comune.....Provincia.....

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

Centro per l'Impiego di

Motivo del reclamo/suggerimento.....

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

Richieste di miglioramento

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

Data.....

Firma

*INFORMATIVA AGLI INTERESSATI AI SENSI DEL REGOLAMENTO (UE) 679/2016
"REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI"*

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, la informiamo che:
- il trattamento dei dati sarà finalizzato al recepimento e gestione delle segnalazioni e reclami di cui alla "CARTA DEI SERVIZI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO DELLA REGIONE TOSCANA" (art. 3.2);
- la gestione dei dati avverrà in via sia informatizzata sia manuale da parte di personale autorizzato.
- Il titolare del trattamento è l'Agenzia regionale toscana per l'impiego - ARTI (dati di contatto: Agenzia ARTI, sede Via Vittorio Emanuele II, 62 - 64, Firenze ; pec arti@postacert.toscana.it).
- Il conferimento dei suoi dati, che saranno trattati dal personale autorizzato con modalità *manuale e/o informatizzata*, è *obbligatorio/facoltativo* e il loro mancato conferimento preclude l'avvio delle relative procedure inerenti le segnalazioni e reclami presentati.
- I dati raccolti non saranno oggetto di comunicazione a terzi se non per obbligo di legge e potranno essere diffusi mediante pubblicazione in forma aggregata.
- I dati saranno conservati presso gli uffici del Responsabile del procedimento (presso il Settore territoriale di competenza) per il tempo necessario alla conclusione del procedimento stesso, saranno poi conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa;
- ha il diritto di accedere ai dati personali che la riguardano, di chiederne la rettifica, la limitazione o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi, rivolgendo le richieste al Responsabile della protezione dei dati (ufficio_dpo@arti.toscana.it). Può inoltre proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o adire le opportune sedi giudiziarie ai sensi dell'art. 79 del Regolamento.

3.3 Indicatori e standard di qualità

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.

Il concetto di qualità del servizio è di natura multidimensionale e la stessa qualità di un servizio è al contempo:

- a) la qualità percepita dall'utente;
- b) la qualità effettiva del servizio;

a) 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.

b) la qualità effettiva del servizio viene rilevata attraverso il monitoraggio di un insieme minimo di indicatori relativi al raggiungimento degli obiettivi.

PERSONE	
OBIETTIVO: Promuovere le funzioni e i servizi dei cpi al fine di aumentare l'occupazione e avvicinare e rendere accessibili i servizi per il lavoro nei confronti degli utenti	
INDICATORI	CALCOLO INDICATORE
Numero utenti presi in carico	Numero utenti presi in carico
N. azioni di politica attiva erogate	N. azioni di politica attiva erogate
Numero utenti che partecipano a misure di politica attiva del lavoro	Numero utenti che partecipano a misure di politica attiva del lavoro
Numero avviati a seguito di erogazione di almeno una politica attiva	% utenti che hanno ricevuto almeno una politica attiva e che sono stati avviati
Numero utenti con almeno una politica attiva "Consulenza Eures"	% utenti che hanno ricevuto almeno una politica attiva "Consulenza Eures" sul totale di utenti con almeno una politica attiva
Numero utenti inviati a selezione o preselezione nell'anno	% utenti inviati a selezione o preselezione sul totale di utenti con almeno una politica attiva
Grado di soddisfazione degli utenti (persone in cerca di lavoro)	% utenti molto/abbastanza soddisfatti (indagine di customer satisfaction)

IMPRESE	
OBIETTIVO: potenziare i servizi erogati alle aziende, aumentare e migliorare l'efficacia dei servizi di incrocio domanda offerta di lavoro	
INDICATORI	CALCOLO INDICATORE
Numero datori di lavoro presi in carico	Numero datori di lavoro presi in carico
Numero tirocini promossi dai cpi sul totale dei tirocini	% tirocini promossi dai cpi sul totale dei tirocini attivati
Numero offerte di lavoro pubblicate su idolweb di cui in preselezione	Numero offerte di lavoro pubblicate su idolweb
Grado di soddisfazione degli utenti (datori di lavoro)	% utenti molto/abbastanza soddisfatti (indagine di customer satisfaction)

3.4 Sedi e contatti

ARTI Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego

Direzione ARTI

Direttore Simonetta Cannoni

Via Vittorio Emanuele II, 62 – 64 50134 Firenze

Tel. 055-4384690 - info@arti.toscana.it

<http://arti.toscana.it/home>

Gli orari di apertura dei Centri per l'Impiego della Regione Toscana possono essere consultati alla pagina <http://www.regione.toscana.it/-/recapiti-e-orari-degli-uffici-sul-territorio>

ARTI Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego
Settore Servizi per il Lavoro di Arezzo, Firenze e Prato

Dirigente Paolo Grasso

paolo.grasso@arti.toscana.it

CENTRI PER L'IMPIEGO DI AREZZO

Arezzo Viale Piero della Francesca, 13

Tel. 0575/291500 Fax 0575/291550 - cti.arezzo@arti.toscana.it

Bibbiena Via Guidi, 30

Tel. 0575/593067 - cti.bibbiena@arti.toscana.it

Cortona Via Gramsci – angolo via Capitini - Camucia – Cortona

Tel. 0575/603211 - cti.cortona@arti.toscana.it

Montevarchi Viale Diaz, 16/c

Tel. 055/980155 - cti.montevarchi@arti.toscana.it

Sansepolcro Via Aggiunti, 57

Tel. 0575/736135 - cti.sansepolcro@arti.toscana.it

<https://servizi.toscana.it/Lavoro/Arezzo/idol/index-frontend.html>

CENTRI PER L'IMPIEGO E SERVIZI TERRITORIALI DI FIRENZE

Firenze Centro Via Cavour 19 rosso - 50129 Firenze

Tel.055/2761320 – ci.firenzecentro@arti.toscana.it

Firenze Isolotto Via delle Torri 23 - 50142 Firenze

Tel. 055/2767142 – ci.firenzeisolotto@arti.toscana.it

Firenze Parterre Piazza della Libertà 12 – 50129 Firenze

Tel. 055/2760120 - ci.firenzeparterre@arti.toscana.it

Borgo San Lorenzo Viale Pecori Giraldi 57
Tel. 055/8459127 – ci.borgosanlorenzo@arti.toscana.it

Figline Valdarno Via Garibaldi 21
Tel. 055/953027 – ci.figline@arti.toscana.it

Pontassieve Via Tanzini 27
Tel. 055/8368077 – ci.pontassieve@arti.toscana.it

San Casciano Val di Pesa Viale Corsini 23
Tel. 055/820098 - ci.scasciano@arti.toscana.it

Scandicci via Pantin 20
Tel. 055/755713 - ci.scandicci@arti.toscana.it

Sesto Fiorentino Viale Pratese 91
Tel. 055/4252026 - ci.sesto@arti.toscana.it

Castelfiorentino c/o il Comune di Castelfiorentino - P.zza del Popolo, 1
Tel. 0571686317 - ci.castelfiorentino@arti.toscana.it

Empoli Via delle Fiascaie, 1
Tel. 0571/980302 - ci.empoli@arti.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@arti.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@arti.toscana.it

Servizio territoriale di Marradi Piazza Scalelle n.1
Tel. 055/8045005 - ci.marradi@arti.toscana.it

<https://servizi.toscana.it/Lavoro/Firenze/idol/index-frontend.html>

CENTRO PER L'IMPIEGO DI PRATO

Prato Via Galcianese 20/L loc. Il Pino
Tel. 0574 613211 - cpi.prato@arti.toscana.it

<https://servizi.toscana.it/Lavoro/Prato/idol/index-frontend.html>

ARTI Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego
Settore Servizi per il Lavoro di Grosseto e Livorno
Dirigente Laura Pippi
laura.pippi@arti.toscana.it

CENTRI PER L'IMPIEGO DI GROSSETO

Grosseto Via G.Scopetani snc (Cittadella dello Studente)
Tel. 0564 484959 - uti.grosseto@arti.toscana.it

Manciano Largo M. D'Antona
Tel. 0564 484555 - uti.manciano@arti.toscana.it

Orbetello Piazza Giovanni Paolo II n. 2,
Tel. 0564 867230 - uti.orbetello@arti.toscana.it

Follonica Via Nenni 2
Tel. 0564 484888 - uti.follonica@arti.toscana.it

Arcidosso Via Lazzeretti 4
Tel. 0564 966218 - uti.arcidosso@arti.toscana.it

<https://servizi.toscana.it/Lavoro/Grosseto/idol/index-frontend.html>

CENTRI PER L'IMPIEGO DI LIVORNO

Livorno Via Galilei 40 – Palazzo Gherardesca
Tel. 0586 257562 - ci.livorno@arti.toscana.it

Rosignano Via Amendola, 9
Tel. 0586 767411 – ci.rosignano@arti.toscana.it

Piombino Largo Caduti sul Lavoro, 17
Tel. 0565 26331 ci.piombino@arti.toscana.it

Portoferraio via V. Hugo 1
Tel. 0565 914268 - ci.portoferraio@arti.toscana.it

Servizio territoriale di Cecina Via Roma, 1
Tel. 0586 688011 ci.rosignano@arti.toscana.it

<https://servizi.toscana.it/Lavoro/Livorno/idol/index-frontend.html>

ARTI Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego
Settore Servizi per il Lavoro di Massa Carrara, Lucca e Pistoia
Dirigente Marina Babboni
marina.babboni@arti.toscana.it

CENTRI PER L'IMPIEGO DI MASSA CARRARA

Massa Via Delle Carre 55

Tel. 0585/816 662 - centroimpiego.massa@arti.toscana.it

Carrara Via XX Settembre 3

Tel. 0585/8484209 - centroimpiego.carrara@arti.toscana.it

Aulla Via Pisacane 3

Tel. 0187/4223215 - centroimpiego.aulla@arti.toscana.it

<https://servizi.toscana.it/Lavoro/Massa/idol/index-frontend.html>

CENTRI PER L'IMPIEGO DI LUCCA

Lucca Via Vecchia Pesciatina ang. Via Lucarelli - San Vito

Tel. 0583 417590 - ci.lucca@arti.toscana.it

Viareggio Via Virgilio 106 ang. Via Trento

Tel. 0584/38171 - ci.viareggio@arti.toscana.it

Castelnuovo Garfagnana via G. Pascoli, Loc. Boario

Tel. 0583/417410 - sti.castelnuovo@arti.toscana.it

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

Tel. 0583/417815 - sti.barga@arti.toscana.it

<https://servizi.toscana.it/Lavoro/Lucca/idol/index-frontend.html>

CENTRI PER L'IMPIEGO DI PISTOIA

Pistoia via Tripoli 19

Tel. 0573 966065 - ci.pistoia@arti.toscana.it

Monsummano Via Luciano Lama

Tel. 0572 95981 - ci.monsummano@arti.toscana.it

Quarrata Via 4 Novembre, 119 Loc. Vignole

Tel. 0573 7073 - ci.quarrata@arti.toscana.it

Pescia Via Dilezza, 2

Tel. 0572 45371 - ci.pescia@arti.toscana.it

Servizio territoriale di San Marcello Pistoiese

Campo Tizzoro Viale Luigi Orlando 320

Tel. 0573 65778 - ci.sanmarcello@arti.toscana.it

<https://servizi.toscana.it/Lavoro/Pistoia/idol/index-frontend.html>

ARTI Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego
Settore Servizi per il Lavoro di Pisa e Siena
Dirigente Simonetta Cannoni
simonetta.cannoni@arti.toscana.it

CENTRI PER L'IMPIEGO DI PISA

Pisa Via Cesare Battisti, 14

Tel. 050 929 700 - centro.impiegopisa@arti.toscana.it

Pontedera Via R.Piaggio, 7

Tel. 0587 255 200 - centro.impiegopontedera@arti.toscana.it

Santa Croce sull'Arno Via Donica, 17

Tel. 0571 30888 - centro.impiegoscroce@arti.toscana.it

Volterra Piazza S. Michele

Tel. 0588/90000 - centro.impiegovolterra@arti.toscana.it

<https://servizi.toscana.it/Lavoro/Pisa/idol/index-frontend.html>

CENTRI PER L'IMPIEGO DI SIENA

Siena Via Fiorentina, 91 (Località Stellino)

Tel. 0577 241526 - ci.siena@arti.toscana.it

Poggibonsi Loc. Salceto, 121

Tel. 0577 241741 - ci.poggibonsi@arti.toscana.it

Abbadia San Salvatore Via Hamman, 98

Tel. 0577 241727 - ci.abbadia@arti.toscana.it

Montepulciano Piazzetta Pasquino da Montepulciano 7

Tel. 0577 241780/ 758502 ci.montepulciano@arti.toscana.it

Servizio territoriale di Sinalunga Via Trento, 229/b

Tel. 0577 241920 - ci.sinalunga@arti.toscana.it

<https://servizi.toscana.it/Lavoro/Siena/idol/index-frontend.html>

3.5 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 www.regione.toscana.it/-/soggetti-autorizzati-e-accreditati-per-i-servizi-al-lavoro e il sito <http://www.anpal.gov.it/>.