

# CARTA DEI SERVIZI

*AGENZIA REGIONALE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO*

Edizione Gennaio 2024

A cura dell'Ufficio Comunicazione  
di ARPAL Umbria



## SOMMARIO

<b>PRESENTAZIONE.....</b>	<b>2</b>
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
COS'È LA CARTA DEI SERVIZI .....	4
LA STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	5
STRUTTURA DI ARPAL UMBRIA .....	6
<b>PARTE I – SERVIZI ALLE PERSONE.....</b>	<b>7</b>
ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE .....	8
GESTIONE AMMINISTRATIVA DELLO STATO DI DISOCCUPAZIONE E PRESA IN CARICO DELL'UTENTE .	9
ORIENTAMENTO AL LAVORO .....	10
ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO .....	12
MEDIAZIONE DOMANDA OFFERTA DI LAVORO.....	14
CONSULENZA E ACCOMPAGNAMENTO ALL'AVVIO DI IMPRESA E ALL'AUTOIMPIEGO.....	15
FORMAZIONE PROFESSIONALE.....	16
ATTIVAZIONE DI UN TIROCINIO.....	18
INDIVIDUAZIONE VALIDAZIONE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE .....	19
ISCRIZIONE AL COLLOCAMENTO MIRATO L. 68/99.....	20
AVVIAMENTO A SELEZIONE NELLA P.A.....	21
SERVIZIO EURES.....	23
<b>PARTE II – SERVIZI ALLE IMPRESE E DATORI DI LAVORO PUBBLICI E PRIVATI.....</b>	<b>24</b>
INFORMAZIONE/CONSULENZA PER LE IMPRESE.....	25
INCONTRO DOMANDA OFFERTA DI LAVORO .....	26
FORMAZIONE PROFESSIONALE PER APPRENDISTI .....	28
FORMAZIONE AZIENDALE .....	29
PROMOZIONE DI TIROCINI.....	30
AVVIAMENTO A SELEZIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE .....	31
SUPPORTO AI DATORI DI LAVORO IN RIFERIMENTO ALLA L. 68/99 .....	32
SERVIZIO EURES.....	33
SOGGETTI PRIVATI ACCREDITATI .....	34
<b>PARTE III – INFORMAZIONI AGGIUNTIVE .....</b>	<b>35</b>
DIRITTI E DOVERI .....	36
SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	37
SEDI E CONTATTI.....	40

## PRESENTAZIONE

La pubblicazione della Carta dei Servizi è l'occasione per ARPAL Umbria di sviluppare e migliorare la condivisione e il dialogo con i cittadini, con gli altri soggetti pubblici e privati del sistema delle Politiche Attive del Lavoro e con il mondo delle imprese.

***Il percorso di miglioramento prevede un'offerta di servizi sempre più adeguati alle esigenze degli utenti e una crescente attenzione all'umanizzazione e alla centralità della persona all'interno del sistema della presa in carico.***

*Il nostro sforzo è tutto in questa direzione e la pubblicazione della Carta dei Servizi rappresenta anche un impegno che ci assumiamo come Ente nei confronti della comunità. La Carta dei Servizi rappresenta un patto che ARPAL Umbria sottoscrive con il cittadino/utente impegnandosi, in particolare, ad assicurare il diritto all'informazione, alla tutela, all'accoglienza, alla partecipazione.*

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

---

**ARPAL Umbria, nel perseguimento della propria missione, assume come punti di riferimento i principi fondamentali introdotti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994**

---

### **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, ARPAL Umbria 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.

## **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La 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 dall'Agenzia Regionale per le Politiche Attive del Lavoro - ARPAL Umbria.

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'Agenzia ad offrire uno strumento per esigere l'osservanza e la verifica del rispetto dei requisiti dichiarati per ciascun servizio e partecipare attivamente al processo di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La Carta dei servizi si propone come uno strumento concreto, chiaro e immediato per agevolare tutti i cittadini nell'orientamento agli innumerevoli servizi a loro dedicati da ARPAL Umbria in relazione alle tematiche del lavoro e della formazione.

Una vera e propria guida di facile consultazione dove tutti possono trovare le informazioni utili, le indicazioni necessarie e le modalità per poter accedere ai servizi individuati.

La Carta dei Servizi è uno strumento a disposizione della collettività e contemporaneamente un coerente segnale di impegno verso la trasparenza che ARPAL Umbria intende porre alla base del proprio rapporto con i cittadini.

## LA STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta è suddivisa in tre parti: le prime due contengono le schede descrittive dei servizi offerti da ARPAL Umbria alle persone (I parte) alle imprese (II parte), mentre la III parte contiene informazioni utili per la conoscenza dei Centri per l'impiego e degli uffici di ARPAL Umbria.

Per facilitarne la lettura le schede relative a ciascun servizio secondo il seguente schema:

<b><i>Finalità del servizio</i></b>	Indica lo scopo per il quale quel servizio viene erogato.
<b><i>A chi si rivolge</i></b>	Indica le caratteristiche del destinatario del servizio.
<b><i>Oggetto del servizio</i></b>	Spiega sinteticamente il tipo di attività svolta dal servizio.
<b><i>Accesso al servizio</i></b>	Individua le modalità di accesso al servizio.
<b><i>Tempi di accesso /Fruizione del servizio</i></b>	Individua i tempi di attesa del cittadino/utente.
<b><i>Attività online</i></b>	Viene indicato se il servizio può essere usufruito anche online.
<b><i>A chi rivolgersi</i></b>	Vengono indicati i recapiti/modalità di contatto.
<b><i>Risultato</i></b>	Indica la conclusione del servizio.

## **STRUTTURA DI ARPAL UMBRIA**

### **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI ARPAL UMBRIA**

#### **PRESIDENTE**

*Prof. Avv. Stefano Giubboni*

#### **CONSIGLIERI**

*Dott.ssa Anita Gentile*

*Avv. Alessandro Ferretti*

### **DIRETTORE DI ARPAL UMBRIA**

*Avv. Paola Nicastro*

#### **DIRIGENTI**

##### **BILANCIO E RAGIONERIA, RISORSE UMANE E PATRIMONIO**

*Dott. Graziano Pagliarini*

##### **SERVIZI INFORMATIVI, INFRASTRUTTURE DIGITALI E COMUNICAZIONE**

*Dott. Paolo Sereni*

##### **GESTIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI SUI FONDI STRUTTURALI E NAZIONALI**

*Dott. Graziano Pagliarini (ad interim)*

##### **SERVIZI PER IL LAVORO E AMMORTIZZATORI SOCIALI**

*Dott. Riccardo Pompili*

##### **PROGRAMMAZIONE E MONITORAGGIO ATTIVITÀ GENERALI**

*Dott. Francesco Siciliano*



## PARTE I – Servizi alle persone

## ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE

### **Finalità del servizio**

Il servizio di accoglienza rappresenta il primo contatto della persona con l'Agenda, accoglie e ascolta l'utente; fornisce le prime informazioni di carattere generale sui servizi disponibili, identifica i bisogni dell'utente per guidarlo verso il servizio più adeguato; facilita l'accesso alle informazioni in ordine alle opportunità occupazionali e formative.

### **A chi si rivolge**

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

### **Oggetto del servizio**

Rilascio delle informazioni di carattere generale utili per la persona, in base ai suoi bisogni e alle sue specifiche richieste ed eventuale rinvio verso i servizi interni al CPI o esterni più adeguati. Illustrazione di eventuali sistemi informativi messi a disposizione da ARPAL Umbria e supporto all'utente nella consultazione di materiale informativo cartaceo proposto per l'auto consultazione. Eventuale rilascio di documentazione amministrativa sulla situazione dell'utente (Es. percorso Lavoratore).

### **Accesso al servizio**

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

- Sportello fisico;
- Telefono;
- E-mail;
- Sito [www.arpalumbria.it](http://www.arpalumbria.it)

### **Tempi di accesso – Fruizione del servizio**

La consultazione delle pagine informative, il download dei materiali pubblicitari e il rilascio di documenti amministrativi è accessibile online in qualsiasi momento. Il supporto dell'operatore, allo sportello o mediante contatto telefonico, è erogato nell'orario di apertura del Centro per l'impiego.

### **Attività online**

Arpal Umbria mette a disposizione di tutti i suoi utenti informazioni utili, sempre accessibili, anche attraverso:

- La sua pagina istituzionale [www.arpalumbria.it](http://www.arpalumbria.it)
- Social Network (LinkedIn, Facebook)
- Portale <https://sil.arpalumbria.it>

### **A chi rivolgersi**

Centri per l'impiego di:	Telefono	Email
Perugia	0759116159	<a href="mailto:lavoroperugia@arpalumbria.it">lavoroperugia@arpalumbria.it</a>
Terni	0759116649	<a href="mailto:lavoroterni@arpalumbria.it">lavoroterni@arpalumbria.it</a>
Città di Castello	075 9116549	<a href="mailto:lavorocastello@arpalumbria.it">lavorocastello@arpalumbria.it</a>
Foligno	075 9116449	<a href="mailto:lavorofoligno@arpalumbria.it">lavorofoligno@arpalumbria.it</a>
Orvieto	075 9116699	<a href="mailto:lavoroorvieto@arpalumbria.it">lavoroorvieto@arpalumbria.it</a>

### **Risultato**

Persona informata e/o reindirizzata verso altri servizi interni, con l'eventuale prenotazione di un appuntamento.

## **GESTIONE AMMINISTRATIVA DELLO STATO DI DISOCCUPAZIONE E PRESA IN CARICO DELL'UTENTE**

### ***Finalità del servizio***

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

Tali misure vengono formalizzate nel Patto di Servizio Personalizzato (vedi pag.46 "Diritti e doveri"), il documento sottoscritto tra il cittadino e l'operatore del CPI nel quale viene riportato il percorso da seguire in termini di misure di politica attiva e azioni di ricerca lavorativa realisticamente attuabili e i rispettivi impegni che il Centro per l'Impiego e la persona si assumono per raggiungere gli obiettivi concordati.

### ***A chi si rivolge***

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

### ***Oggetto del servizio***

Messa a disposizione, da parte di Arpal Umbria, della funzionalità online, accessibile tramite il Portale <https://sil.arpalumbria.it> per il rilascio telematico della Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro (DID). La DID stabilisce formalmente l'inizio dello stato di disoccupazione, va confermata fissando un appuntamento con i CPI (anche mediante l'agenda online) nel quale si tiene un colloquio di presa in carico (*assessment*) presso il Centro per l'Impiego con cui vengono definiti i servizi personalizzati formalizzati nel Patto di servizio.

### ***Accesso al servizio***

Al servizio si accede in autonomia, autenticandosi con SPID al Portale <https://sil.arpalumbria.it>. La presa in carico avviene su appuntamento con i CPI. Se percettori di ammortizzatori sociali non provvedono a fissare l'appuntamento di presa in carico autonomamente (secondo i tempi previsti dalla normativa) vengono convocati dai CPI.

### ***Tempi di accesso – Fruizione del servizio***

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

### ***Attività online***

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

### ***A chi rivolgersi***

Centri per l'impiego di:	Telefono	Email
Perugia	0759116158	<a href="mailto:lavoroperugia@arpalumbria.it">lavoroperugia@arpalumbria.it</a>
Terni	0759116648	<a href="mailto:lavoroterni@arpalumbria.it">lavoroterni@arpalumbria.it</a>
Città di Castello	075 9116549	<a href="mailto:lavorocastello@arpalumbria.it">lavorocastello@arpalumbria.it</a>
Foligno	075 9116449	<a href="mailto:lavorofoligno@arpalumbria.it">lavorofoligno@arpalumbria.it</a>
Orvieto	075 9116699	<a href="mailto:lavoroorvieto@arpalumbria.it">lavoroorvieto@arpalumbria.it</a>

### ***Risultato***

La persona ha rilasciato la DID, ha acquisito lo status di disoccupato ed è preso in carico dal Cpi.

## **ORIENTAMENTO AL LAVORO**

### ***Finalità del servizio***

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

- Sostenere i processi decisionali e le esperienze di cambiamento;
- Sviluppare capacità di analisi e valutazione delle competenze in funzione di un progetto formativo e lavorativo;
- Favorire la lettura dei contesti formativi e produttivi in rapporto alla pianificazione di percorsi individuali.

### ***A chi si rivolge***

A tutti coloro che necessitano del confronto con un orientatore per prendere autonomamente decisioni sul proprio percorso lavorativo o formativo e in particolar modo a persone che hanno sottoscritto un Patto di Servizio Personalizzato con il Centro per l'Impiego.

### ***Oggetto del servizio***

Attraverso uno o più colloqui individuali di orientamento, vengono definiti sia un progetto professionale o formativo coerente con le caratteristiche della persona che la messa in trasparenza delle azioni da compiere per la ricerca attiva del lavoro e/o la realizzazione di un percorso formativo, tramite:

- Bilancio delle competenze e Skill Gap Analysis per la ricostruzione delle esperienze formative e professionali, la rilevazione di attitudini e l'individuazione di interessi e ambiti di competenze carenti da sviluppare.
- Consulenza relativa alle tecniche attive di ricerca di lavoro, con particolare riferimento alla stesura del curriculum vitae (anche in digitale) e ad una efficace gestione del colloquio di lavoro;
- Individuazione, validazione e certificazione delle competenze – IVC (in ingresso e in uscita dai percorsi del programma GOL)
- Consulenza orientativa sulle caratteristiche del contesto economico-produttivo locale così da facilitare l'individuazione di opportunità di inserimento e reinserimento lavorativo;
- Attività di tutoraggio della presa in carico in termini di case management, in raccordo con i soggetti operanti all'interno della rete territoriale anche attraverso la costituzione di Equipe Multidisciplinari (ad esempio: Comuni, SAL, servizi specialistici quali Sert-Goat, Csm, Uepe, Cas, etc.)
- Specifica informazione e consulenza per la transizione scuola-lavoro finalizzata a mettere in grado gli studenti di operare scelte formative e lavorative consapevoli ed elaborare un progetto professionale.

### ***Accesso al servizio***

Su appuntamento.

### ***Tempi di accesso – fruizione del servizio***

Il Servizio si avvia mediante appuntamento concordato tra CPI e la persona interessata.

### **Attività online**

Possibile su richiesta.

### **A chi rivolgersi**

Servizio Orientamento

Centri per l'impiego di:	Telefono	Email
Perugia	075 9116157	<a href="mailto:orientamentoperugia@arpalumbria.it">orientamentoperugia@arpalumbria.it</a>
Terni	075 9116647	<a href="mailto:orientamentoterni@arpalumbria.it">orientamentoterni@arpalumbria.it</a>
Città di Castello	075 9116547	<a href="mailto:orientamentocastello@arpalumbria.it">orientamentocastello@arpalumbria.it</a>

### **Risultato**

La persona ha acquisito una maggiore consapevolezza delle proprie competenze e risorse personali e professionali, nonché degli strumenti utili a valorizzare i propri punti di forza e a gestire e fronteggiare eventuali ostacoli o eventi critici. La persona ha acquisito anche maggiore autonomia nella definizione di un progetto professionale personalizzato e coerente con il mercato del lavoro di riferimento, nell'utilizzo delle tecniche di ricerca attiva del lavoro e nelle scelte di inserimento professionale in un'ottica di *life design*.

## ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

### **Finalità del servizio**

Supportare la persona nella ricerca attiva di un'opportunità di lavoro tra quelle disponibili anche attraverso laboratori pratici. Concordare misure di inserimento lavorativo e/o formativo, garantendo il supporto nelle fasi di avvio e gestione delle esperienze di lavoro.

### **A chi si rivolge**

Persone disoccupate, compresi i beneficiari di ammortizzatori sociali per i quali lo stato di disoccupazione costituisca requisito (es. Naspi, Dis-Coll) e i beneficiari di sostegno al reddito di natura assistenziale per i quali sia prevista una condizionalità all'erogazione del beneficio (es. Sfl), persone a rischio di disoccupazione o occupate beneficiarie di strumenti di sostegno al reddito interessate ad avere un supporto per migliorare la propria occupabilità.

### **Oggetto del servizio**

L'Accompagnamento al Lavoro si articola attraverso:

- attività specialistiche di affiancamento e supporto all'utenza, finalizzate alla crescita delle competenze e di ausilio all'accesso al mercato del lavoro e alla ricerca di una occupazione;
- attività di sostegno/recupero individuali finalizzate a promuovere l'acquisizione delle conoscenze e competenze necessarie al positivo esito dei percorsi;
- attività di accompagnamento e tutoraggio all'utenza, anche per l'auto-formazione e per contenuti digitali;
- attività di tutoraggio della presa in carico in termini di *case management*;
- attivazione della rete di sostegno per le fasce di svantaggio;
- supporto, anche motivazionale, allo sviluppo delle capacità e competenze finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo professionale (*Coaching*);
- tutoraggio piani di accompagnamento al lavoro;
- supporto alla ricerca attiva, attraverso laboratori/seminari per il rafforzamento delle competenze nella ricerca attiva del lavoro:
  - supporto nella redazione del *curriculum vitae* (CV) e delle lettere di accompagnamento;
  - preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro;
  - supporto all'autopromozione;
- Definizione delle figure professionali verso cui l'utente intende dichiararsi disponibile;
- *Scouting* delle opportunità occupazionali.

### **Accesso al servizio**

Su appuntamento oppure, contestualmente alla fase di presa in carico, con rinvio al servizio mediazione. Gli occupati beneficiari di strumenti di sostegno al reddito accedono al servizio su convocazione da parte del Centro per l'Impiego.

### **Tempi di accesso – fruizione del servizio**

Viene fissato un appuntamento in base alle disponibilità del Centro per l'Impiego e dell'utente che richiede il servizio.

### **Attività online**

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

#### **A chi rivolgersi**

Accoglienza/Info

Centri per l'impiego di:	Telefono	Email
Perugia	075 9116159	<a href="mailto:lavoroperugia@arpalumbria.it">lavoroperugia@arpalumbria.it</a>
Terni	075 9116649	<a href="mailto:lavoroterni@arpalumbria.it">lavoroterni@arpalumbria.it</a>

Servizio Orientamento

Centri per l'impiego di:	Telefono	Email
Perugia	075 9116157	<a href="mailto:orientamentoperugia@arpalumbria.it">orientamentoperugia@arpalumbria.it</a>
Terni	075 9116647	<a href="mailto:orientamentoterni@arpalumbria.it">orientamentoterni@arpalumbria.it</a>
Città di Castello	075 9116547	<a href="mailto:orientamentocastello@arpalumbria.it">orientamentocastello@arpalumbria.it</a>

Servizio Mediazione

Centri per l'impiego di:	Telefono	Email
Perugia	075 9116156	<a href="mailto:incontrolavoro@arpalumbria.it">incontrolavoro@arpalumbria.it</a>
Terni	075 9116646	<a href="mailto:mediazione@arpalumbria.it">mediazione@arpalumbria.it</a>
Città di Castello	075 9116548	<a href="mailto:mediazionecastello@arpalumbria.it">mediazionecastello@arpalumbria.it</a>
Orvieto	075 9116698	<a href="mailto:lavoroorvieto@arpalumbria.it">lavoroorvieto@arpalumbria.it</a>
Foligno	075 9116448	<a href="mailto:lavorofoligno@arpalumbria.it">lavorofoligno@arpalumbria.it</a>

#### **Risultato**

Incremento dell'efficacia e dell'efficienza della ricerca attiva del lavoro e delle strategie di inserimento lavorativo. Rilevazione e registrazione delle disponibilità professionali del lavoratore.

## MEDIAZIONE DOMANDA OFFERTA DI LAVORO

### **Finalità del servizio**

Realizzare l'inserimento o il reinserimento della persona nel mercato del lavoro favorendo l'incontro tra la domanda di lavoro espressa dalle imprese e l'offerta di lavoro.

### **A chi si rivolge**

Persone disoccupate, compresi i beneficiari di ammortizzatori sociali per i quali lo stato di disoccupazione costituisca requisito (es. NASPI, DIS-COLL) e i beneficiari di sostegno al reddito di natura assistenziale per i quali sia prevista una condizionalità all'erogazione del beneficio (es. SFL), persone a rischio di disoccupazione, o occupate beneficiarie di strumenti di sostegno al reddito, alla ricerca di occupazione o di altra occupazione con effettiva disponibilità lavorativa.

### **Oggetto del servizio**

- Promozione dei profili, delle competenze e delle professionalità dei soggetti presso il sistema imprenditoriale;
- Contatto con i potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità;
- Raccolta e verifica delle auto-candidature;
- Preselezione delle candidature da Banca Dati;
- Monitoraggio e registrazione dell'esito del processo di selezione;
- Inserimento lavorativo.

### **Accesso al servizio online**

Il servizio è fruibile online, attraverso il Portale di ARPAL Umbria da cui è possibile visualizzare e ricercare le offerte di lavoro, compilare e presentare il proprio *curriculum vitae* (CV) e candidarsi alle posizioni di interesse o in uscita dal servizio di accompagnamento al lavoro a seguito della definizione e registrazione delle disponibilità lavorative.

### **Tempi di accesso – Fruizione del servizio**

L'accesso è immediato nel caso di servizio online oppure a sportello o su appuntamento in base alle disponibilità del servizio mediazione.

### **A chi rivolgersi**

Servizio Mediazione

Centri per l'impiego di:	Telefono	Email
Perugia	075 9116156	<a href="mailto:incontrolavoro@arpalumbria.it">incontrolavoro@arpalumbria.it</a>
Terni	075 9116646	<a href="mailto:mediazione@arpalumbria.it">mediazione@arpalumbria.it</a>
Città di Castello	075 9116548	<a href="mailto:mediazionecastello@arpalumbria.it">mediazionecastello@arpalumbria.it</a>
Orvieto	075 9116698	<a href="mailto:lavoroorvieto@arpalumbria.it">lavoroorvieto@arpalumbria.it</a>
Foligno	075 9116448	<a href="mailto:lavorofoligno@arpalumbria.it">lavorofoligno@arpalumbria.it</a>

### **Risultato**

Realizzato l'inserimento o il reinserimento della persona nel mercato del lavoro, favorito l'incontro tra la domanda di lavoro espressa dalle imprese e l'offerta. Candidati preselezionati e proposti all'impresa. Persona inserita nel mercato del lavoro.



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

### **Finalità del servizio**

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

### **A chi si rivolge**

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

### **Oggetto del servizio**

Supporto informativo e accompagnamento consulenziale, anche per il tramite dell'Ente Nazionale per il Microcredito o Sviluppumbria spa, per la definizione dell'idea di impresa e della strutturazione del programma di lavoro per la sua realizzabilità: attraverso una preliminare rilevazione delle attitudini imprenditoriali e delle competenze e motivazioni della persona, il trasferimento delle informazioni più rilevanti e dei principali strumenti utili alla progettazione e alle opportunità di finanziamento.

### **Accesso al servizio**

Al servizio, erogato dagli specifici uffici dei Centri per l'Impiego si accede, previo appuntamento.

### **Tempi di accesso – fruizione del servizio**

Il servizio si avvia mediante appuntamento fissato in base alle disponibilità dello Sportello per il lavoro autonomo/avvio di impresa e dell'utente.

### **Attività online**

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

### **A chi rivolgersi**

Ufficio Autoimpiego	Telefono	Email
Perugia	075 9116150	<a href="mailto:consulenzaimprese@arpalumbria.it">consulenzaimprese@arpalumbria.it</a>

### **Risultato**

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

## FORMAZIONE PROFESSIONALE

### **Finalità del servizio**

Un percorso di apprendimento e formazione durante l'intero arco della vita per l'adattamento ai mutamenti del mercato del lavoro e finalizzati al miglioramento delle proprie condizioni di vita.

### **A chi si rivolge**

A tutti coloro, disoccupati o occupati, che intendono acquisire nuove competenze per la propria crescita culturale e professionale, ai giovani soggetti al diritto-dovere di istruzione e formazione; agli apprendisti per l'assolvimento della formazione esterna all'azienda.

### **Oggetto del servizio**

Nel territorio regionale è possibile frequentare corsi di formazione erogati da Agenzie Formative accreditate. I corsi sono riconosciuti da Regione Umbria e ARPAL Umbria e si distinguono in base alla tipologia dei destinatari e alla tipologia di attestazione (qualificazione, aggiornamento, frequenza, etc.): Possono essere gratuiti (finanziati con risorse pubbliche assegnate attraverso specifici avvisi) oppure a pagamento in quanto non finanziati ma riconosciuti da ARPAL Umbria. Generalmente per ogni corso viene emanato un bando che riporta i requisiti richiesti per l'ammissione e le procedure di selezione. In genere i corsi si concludono con un esame finale, e rilascio di relativo attestato. Se si è aderito al programma GOL (Garanzia occupabilità dei lavoratori) l'offerta formativa dedicata è consultabile nell'apposito Catalogo sul sito istituzionale di ARPAL Umbria. ARPAL Umbria gestisce il Catalogo Unico Regionale dell'offerta di Apprendimento – CURA, che contiene tutti i corsi di formazione offerti nell'ambito del territorio e riconosciuti dalla Regione.

### **Accesso al servizio**

Ai corsi gratuiti si può accedere tramite apposita domanda di ammissione all'organismo di formazione che realizza l'attività. Per accedere ai corsi non finanziati (a pagamento) è necessario rivolgersi direttamente all'Agenzia Formativa accreditata.

### **Tempi di accesso – fruizione del servizio**

Accesso al servizio immediato nell'orario di apertura del Centro per l'impiego per le prime informazioni e su appuntamento per gli incontri con gli uffici competenti.

### **Attività online**

Il Catalogo dell'offerta formativa GOL è accessibile dal sito istituzionale di ARPAL Umbria

<https://www.arpalumbria.it/catalogo-offerta-formativa-gol> .

Il Catalogo Unico Regionale dell'offerta di Apprendimento - CURA è consultabile online

<https://www.arpalumbria.it/catalogo-regionale-dellofferta-formativa>.

Gli avvisi pubblici finanziati sono consultabili nel sito di ARPAL Umbria

[www.arpalumbria.it](http://www.arpalumbria.it)

### **A chi rivolgersi**

Ufficio	Telefono
Ufficio Certificazione delle competenze	0759116359
Ufficio Gestione e rendicontazione degli interventi formativi	075 9116537

**Risultato**

La persona ha ricevuto tutte le informazioni necessarie riguardo all'offerta formativa disponibile ed è stata orientata al corso di formazione più adatto alle sue esigenze.

## ATTIVAZIONE DI UN TIROCINIO

### **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 e quindi ad agevolare l'inserimento lavorativo. Il tirocinio può essere previsto quale strumento finanziato anche all'interno di specifici Avvisi di politiche attive per favorire la crescita delle competenze e l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

### **A chi si rivolge**

Disoccupati, giovani e adulti, lavoratori beneficiari di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro, lavoratori a rischio di disoccupazione, soggetti disabili e svantaggiati.

### **Oggetto del servizio**

Il servizio prevede, attraverso un colloquio individuale, di informare il candidato circa la natura del tirocinio e la possibile durata; Arpal Umbra come soggetto promotore, si impegna a ricercare un'azienda/ente pubblico interessato ad accogliere il tirocinante; a predisporre la documentazione per la stipula della convenzione e del progetto formativo individuale e il Dossier individuale del tirocinante con il soggetto ospitante; monitorare il tirocinio durante il suo svolgimento (in itinere e finale) attraverso incontri con il tirocinante; Al termine del tirocinio viene rilasciata l'attestazione dell'attività svolta durante il periodo di tirocinio, sulla base del Piano formativo individuale e del Dossier individuale.

### **Accesso al servizio**

Al servizio, erogato dagli specifici uffici di Arpal Umbria si accede, previo appuntamento.

### **Tempi di accesso – fruizione del servizio**

Il servizio si avvia mediante appuntamento fissato in base alle disponibilità dell'ufficio specifico e dell'utente.

### **A chi rivolgersi**

Servizio Tirocini	Telefono
Perugia	075 9116152
Terni	075 9116643
Città di Castello	075 9116547
Foligno	075 9116447
Orvieto	075 9116690

### **Risultato**

Persona assistita ed inserita in un'esperienza di tirocinio.

## INDIVIDUAZIONE VALIDAZIONE E CERTIFICAZIONE 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.

### ***A chi si rivolge***

Tutte le persone che ne fanno richiesta all'ufficio Certificazione delle competenze.

### ***Oggetto del servizio***

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 e 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.

### ***Accesso al servizio***

Al servizio, erogato dagli specifici uffici di Arpal Umbria, si accede previo appuntamento.

### ***Tempi di accesso – fruizione del servizio***

Il servizio si avvia mediante appuntamento fissato in base alle disponibilità dell'ufficio specifico e dell'utente e comunque entro e non oltre 30 giorni dalla richiesta di validazione delle competenze.

### ***A chi rivolgersi***

Ufficio Certificazione delle competenze	tel. 075 9116257
---	------------------

### ***Risultato***

La persona ha ottenuto il riconoscimento delle competenze acquisite attraverso il rilascio di un documento formale.

## ISCRIZIONE AL COLLOCAMENTO MIRATO L. 68/99

### **Finalità del servizio**

Il servizio prevede l'iscrizione nelle liste speciali riservate ai lavoratori disabili e alle categorie protette al fine di favorire l'inserimento e il reinserimento lavorativo adeguato.

### **A chi si rivolge**

Disoccupati appartenente alle seguenti categorie ai sensi della L. 68/99 art.8: Invalidi civili, del lavoro, persone non vedenti, persone non udenti, invalidi per servizio, invalidi di guerra e invalidi civili di guerra. Disoccupati appartenente alle seguenti categorie ai sensi della L. 68/99 art.18: profughi italiani rimpatriati, orfani e vedove/i di deceduti per cause di servizio o di guerra, orfani e vedove/i equiparati, orfani per crimini domestici, care leavers, vittime del terrorismo e della criminalità organizzata, testimoni di giustizia.

### **Oggetto del servizio**

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.

### **Accesso al servizio**

Previo appuntamento con gli uffici specializzati del Centro dell'impiego.

### **Tempi di accesso – fruizione del servizio**

Iscrizione immediata al momento della presentazione con la documentazione necessaria.

### **A chi rivolgersi**

Ufficio Collocamento Mirato

Centri per l'impiego di:	Telefono	Email
Perugia	075 9116197	<a href="mailto:legge68perugia@arpalumbria.it">legge68perugia@arpalumbria.it</a>
Terni	075 9116667	<a href="mailto:legge68terni@arpalumbria.it">legge68terni@arpalumbria.it</a>

### **Risultato**

La persona viene iscritta nella lista speciale dei lavoratori appartenenti alle categorie protette (L. 68/99).

## **AVVIAMENTO A SELEZIONE NELLA P.A.**

### ***Finalità del servizio***

L'art. 16 della Legge 56/87 prevede la modalità di assunzione dell'avviamento nelle Pubbliche Amministrazioni, per profili professionali per i quali si richiede il solo requisito della scuola dell'obbligo, salvo il caso in cui, per la professione richiesta, sia necessaria anche una qualifica specifica. All'interno di ogni richiesta di personale presentata dalle Pubbliche Amministrazioni sono indicati i requisiti necessari. I Centri per l'Impiego provvedono alla pubblicazione dell'avviso in cui vengono indicate le date per effettuare la candidatura tramite piattaforma telematica. Le persone da avviare a selezione sono individuate dai Centri per l'impiego tra quelle che si sono candidate nelle modalità ed entro i termini stabiliti, sulla base di graduatorie formate in specifica ed esclusiva relazione a quella occasione di lavoro.

### ***A chi si rivolge***

A tutte le persone in possesso della scuola dell'obbligo - o obbligo scolastico e qualifica professionale in base alla richiesta dell'Ente richiedente - e dei requisiti per l'accesso al pubblico impiego che sono prive di occupazione o che conservano lo stato di disoccupazione, i cittadini comunitari e i titolari dello status di "rifugiati". Nel caso di lavori a tempo indeterminato ai lavoratori occupati.

### ***Oggetto del servizio***

I Centri per l'impiego di ARPAL Umbria gestiscono le offerte di lavoro (avviamenti a selezione), per conto delle Pubbliche Amministrazioni. Offrono alle persone la possibilità di candidarsi per essere assunti da Enti Pubblici. Coloro che desiderano aderire a specifici avvisi, di proprio interesse, si candidano attraverso la piattaforma dei Servizi Digitali di ARPAL Umbria (<https://servizidigitali.arpalumbria.it/Servizi/RicercaServizi>) secondo le modalità indicate. Gli avvisi di selezione sono pubblicati per almeno 30 giorni prima della raccolta delle candidature per i rapporti a tempo indeterminato. Il termine può essere ridotto a 7 giorni per i rapporti a tempo determinato. Successivamente alla pubblicazione vengono raccolte le candidature per 5 giorni. La graduatoria viene redatta con assegnazione del punteggio sulla base della certificazione ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente, il cui rilascio può essere richiesto presso INPS, Comuni, CAAF, patronati o altre strutture abilitate) e in base alla data di nascita del candidato. Il Centro per l'impiego pubblica la graduatoria e l'elenco dei candidati da convocare per la prova di idoneità da parte dell'Amministrazione richiedente che procede alla convocazione dei candidati.

### ***Accesso al servizio***

La candidatura avviene esclusivamente tramite piattaforma telematica nei tempi e nei modi indicati nell'avviso. Le informazioni vengono erogate tramite telefono, posta elettronica o personalmente recandosi presso il Centro per l'impiego. La graduatoria viene redatta dal Centro per l'Impiego di competenza successivamente all'istruttoria delle candidature.

### ***Tempi di accesso – fruizione del servizio***

Il Servizio è disponibile in presenza o telefonicamente durante l'apertura del Centro per l'Impiego competente o online tramite *help desk* dedicato.

### **Attività online**

Pubblicazione avviso di avviamento a selezione, graduatorie ed elenco dei candidati avviati a selezione sul sito di ARPAL Umbria. Iscrizione attraverso la compilazione della domanda online, esclusivamente tramite la piattaforma dei Servizi Digitali di ARPAL Umbria, con l'utilizzo delle credenziali SPID - Sistema Pubblico per l'Identità Digitale.

### **A chi rivolgersi**

Centri per l'impiego di:	Telefono	Email
Perugia	075 9116155	<a href="mailto:art16perugia@arpalumbria.it">art16perugia@arpalumbria.it</a>
Terni	075 9116645	<a href="mailto:art16terni@arpalumbria.it">art16terni@arpalumbria.it</a>
Foligno	075 91166448	<a href="mailto:art16foligno@arpalumbria.it">art16foligno@arpalumbria.it</a>
Città di Castello	075 91166548	<a href="mailto:art16castello@arpalumbria.it">art16castello@arpalumbria.it</a>
Orvieto	0759116698	<a href="mailto:art16orvieto@arpalumbria.it">art16orvieto@arpalumbria.it</a>

### **Risultato**

La persona viene inserita nella graduatoria per l'avviamento a selezione dello specifico avviso.



## SERVIZIO EURES

### **Finalità del servizio**

Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro nei Paesi che fanno parte dello spazio economico europeo. La finalità è quella di stimolare la mobilità territoriale e la libera circolazione dei lavoratori.

### **A chi si rivolge**

Il servizio è rivolto alle persone in cerca di occupazione in uno dei Paesi dello Spazio Economico Europeo (SEE) composto dai 27 paesi dell'UE oltre a Islanda, Liechtenstein e Norvegia e della Svizzera.

### **Oggetto del servizio**

Il servizio è coordinato, a livello nazionale, dall'Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro (ANPAL) ed offre servizi di informazione, consulenza, incontro domanda offerta di lavoro, valutazione del percorso professionale dell'utente e individuazione delle sue esigenze, informazioni su strumenti e agevolazioni per la mobilità, consultazione e ricerca delle offerte di lavoro contenute nella banca dati EURES.

Nel portale di EURES è anche possibile registrare il proprio *Curriculum Vitae* (CV) e renderlo disponibile ai datori di lavoro, ottenere informazioni sulle condizioni di vita e lavoro dei paesi di interesse, contattare via chat i consulenti EURES di alcuni paesi.

### **Accesso al servizio**

Su appuntamento con i consulenti EURES presso i Centri per l'impegno.

### **Tempi di accesso – fruizione del servizio**

Il servizio si svolge attraverso uno o più colloqui individuali di informazione e consulenza relativamente alle finalità del servizio.

### **Attività online**

Il servizio è fruibile anche online collegandosi al Portale Europeo della Mobilità Professionale [https://eures.ec.europa.eu/index\\_it](https://eures.ec.europa.eu/index_it)

### **A chi rivolgersi**

Servizio Eures	Telefono
Perugia	075 9116153
Terni	075 9116642

### **Risultato**

La persona si iscrive al portale EURES anche con il supporto dei consulenti EURES presenti nei Centri per l'Impiego.

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

## INFORMAZIONE/CONSULENZA PER LE IMPRESE

### **Finalità del servizio**

Informare le imprese sui diversi servizi forniti dai Centri per l'impiego; erogare consulenza in merito alle diverse tipologie contrattuali, alle agevolazioni e agli incentivi per le assunzioni in riferimento a particolari tipologie di lavoratori; fornire informazioni ed assistenza tecnica per l'accesso a specifici bandi e/o avvisi pubblici regionali o nazionali; supportare l'impresa nella ricerca e selezione di personale per coprire le posizioni di lavoro vacanti.

### **A chi si rivolge**

Aziende private, Agenzie di somministrazione, Enti pubblici, consulenti e studi professionali, associazioni di categoria.

### **Oggetto del servizio**

Erogazione di informazioni su:

- incentivi e agevolazioni per le assunzioni, misure di politica attiva di interesse delle imprese, forme contrattuali e di inserimento specifiche (apprendistato, tirocini, ecc.);
- contrattualistica e normativa in materia di lavoro;
- opportunità di credito ed alle agevolazioni pubbliche nazionali e locali;
- servizi erogati dalla rete dei servizi per il lavoro territoriale e rinvio agli stessi per le modalità di accesso;
- procedure amministrative (comunicazioni obbligatorie, collocamento mirato in sinergia con il servizio dedicato).

### **Accesso al servizio**

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

Sportello;

Telefono;

Email;

Sito.

### **Tempi di accesso – Fruizione del servizio**

La consultazione delle pagine informative, il download dei materiali pubblicitari e il rilascio di documenti amministrativi è accessibile online in qualsiasi momento. Il supporto dell'operatore, allo sportello o mediante contatto telefonico, è immediato, nell'orario di apertura del Centro per l'impiego, secondo modalità e tempi stabiliti da ciascun Centro. In ogni caso può essere necessario concordare specifico appuntamento con il servizio mediazione.

### **Attività online**

Arpal Umbria mette a disposizione di tutti i suoi utenti informazioni utili, sempre accessibili, anche attraverso la pagina istituzionale [www.arpalumbria.it](http://www.arpalumbria.it) e i canali social (Linkedin, Facebook).

### **A chi rivolgersi**

Servizio Mediazione	Perugia 075 9116156	Terni 075 9116646
Consulenza alle Imprese	Perugia 075 9116154	Terni 075 9116644

### **Risultato**

Imprese, professionisti e soggetti abilitati a rappresentarli informati e consapevoli dell'offerta dei servizi del Centro per l'Impiego e/o disponibili nel territorio, in condizione di ottemperare agli adempimenti previsti e di valutare le opportunità presenti.

## INCONTRO DOMANDA OFFERTA DI LAVORO

### **Finalità del servizio**

Promuovere l'intermediazione tra domanda e 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 e successivo inserimento delle figure professionali richieste (*vacancy*).

### **A chi si rivolge**

Imprese e datori di lavoro in cerca di personale.

### **Oggetto del servizio**

Il servizio si articola in:

- Acquisire il fabbisogno e orientare l'impresa nell'individuazione del profilo più adeguato al bisogno;
- Individuare le candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca e presente sui siti dedicati;
- Supportare la pubblicizzazione delle posizioni vacanti, anche relative al lavoro autonomo;
- Estrapolare rose di candidati idonei utilizzando le disponibilità professionali espresse dagli utenti e registrate dagli operatori del servizio mediazione;
- Contattare i potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità;
- Raccogliere e verificare le auto-candidature, anche con riferimento al lavoro autonomo;
- Proporre all'impresa una rosa delle candidature preselezionate e assisterla nella gestione dei colloqui di selezione nonché supportarla nell'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze;
- Raccogliere gli esiti/feedback dall'impresa;
- Registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo unitario.

### **Accesso al servizio**

Al servizio si accede utilizzando uno o più dei seguenti canali:

- Sportello;
- Telefono/Email;
- Su appuntamento;
- Online dal sito [www.arpalumbria.it](http://www.arpalumbria.it)

### **Tempi di accesso – Fruizione del servizio**

Presenza in carico immediata della richiesta formulata dall'azienda.

### **Attività online**

Nel portale [www.arpalumbria.it](http://www.arpalumbria.it) è possibile visualizzare le offerte di lavoro pubblicate.

### **A chi rivolgersi**

Servizio Mediazione	Perugia 075 9116156	Terni 075 9116646
Consulenza alle Imprese	Perugia 075 9116154	Terni 075 9116644

### **Risultato**

- Incontro domanda offerta effettuato, con individuazione di uno o più profili candidabili a quella determinata *vacancy*, anche relativa al lavoro autonomo;

- Invio del nominativo all'azienda, anche attraverso una rosa di candidati;
- Comunicazione esito selezione da azienda al servizio inoltrata e registrata.
- Fabbisogno di personale soddisfatto attraverso la preselezione e la selezione del profilo rispondente alle esigenze dell'impresa.

## FORMAZIONE PROFESSIONALE PER APPRENDISTI

### **Finalità del servizio**

Per la formazione di base e trasversale dei propri apprendisti, obbligatoria per legge, l'impresa può avvalersi dell'offerta pubblica finanziata. L'offerta è disponibile per gli apprendisti assunti presso sedi operative presenti sul territorio regionale.

### **A chi si rivolge**

Imprese private appartenenti a tutti i settori di attività che hanno stipulato contratti di apprendistato professionalizzante.

### **Oggetto del servizio**

Per gli apprendisti è possibile frequentare corsi di formazione su materie di base e trasversali, finanziati dalla Regione Umbria ed erogati da Agenzie Formative accreditate. La formazione di base e trasversale oggetto dell'offerta formativa pubblica si articola in una selezione di Unità Formative relative a diverse aree di competenza.

### **Accesso al servizio**

Al servizio si accede consultando l'offerta formativa pubblica nell'apposita sezione "Apprendistato" del CURA (Catalogo Unico Regionale dell'offerta di Apprendimento/Categoria "offerta formativa ad accesso individualizzato) accessibile all'indirizzo:

[https://siru.regione.umbria.it/SIRU/catalogo\\_off/index\\_pubb.php](https://siru.regione.umbria.it/SIRU/catalogo_off/index_pubb.php)

Una volta individuato il percorso è necessario contattare l'Agenzia formativa che lo eroga.

### **Tempi di accesso – fruizione del servizio**

Immediato con la consultazione del Catalogo CURA.

### **Attività online**

Il Catalogo Unico Regionale dell'offerta di Apprendimento - CURA è consultabile online:

[https://siru.regione.umbria.it/SIRU/catalogo\\_off/index\\_pubb.php](https://siru.regione.umbria.it/SIRU/catalogo_off/index_pubb.php)

### **A chi rivolgersi**

Ufficio Gestione e rendicontazione degli interventi formativi	075 911 6537
---	--------------

### **Risultato**

L'impresa è stata informata sulla disponibilità dell'offerta pubblica gratuita per la formazione di base e trasversale, obbligatoria per legge, per i propri apprendisti. Al termine del percorso formativo, l'ente formativo è tenuto a rilasciare:

- all'apprendista, un'attestazione di frequenza relativamente alla formazione completata;
- al datore di lavoro, un'attestazione relativa alla frequenza dell'apprendista all'attività erogata.

## FORMAZIONE AZIENDALE

### ***Finalità del servizio***

Offrire alle imprese la possibilità di beneficiare di attività formative finanziate per i lavoratori, collaboratori, liberi professionisti e titolari e soci d'impresa. Con lo scopo di rafforzare la competitività del sistema produttivo, la crescita qualitativa e dimensionale delle imprese e l'innalzamento del livello di adattabilità delle stesse e dei lavoratori ai continui mutamenti del mercato del lavoro, per il miglioramento della qualità delle condizioni di lavoro.

### ***A chi si rivolge***

Imprese pubbliche e private localizzate nel territorio regionale.

### ***Oggetto del servizio***

Finanziamenti pubblici per la realizzazione di corsi di formazione professionale di aggiornamento e riqualificazione per imprenditori e lavoratori sulle competenze di base, trasversali e tecnico – professionali richieste dal mercato del lavoro.

### ***Accesso al servizio***

Le imprese pubbliche e private possono presentare tramite organismi di formazioni accreditati proposte progettuali per il finanziamento di attività di riqualificazione e aggiornamento del proprio personale su appositi avvisi pubblici emanati da Arpal Umbria.

### ***Tempi di accesso – fruizione del servizio***

I tempi di accesso variano in base all'avviso pubblico di riferimento.

### ***Attività online***

APRAL Umbria pubblica nel proprio portale le informazioni e la modulistica per accedere al servizio.

### ***A chi rivolgersi***

Ufficio Gestione e rendicontazione degli interventi formativi	075 911 6537
---	--------------

### ***Risultato***

L'impresa ha avuto informazioni su eventuali avvisi pubblici per aggiornare o riqualificare il proprio personale.

## PROMOZIONE DI TIROCINI

### **Finalità del servizio**

Servizio volto a soddisfare la domanda di tirocinio espressa dalle imprese, supportandole nella fase di attivazione e di gestione amministrativa dello strumento. Dopo aver effettuato il colloquio per il Bilancio di Competenze del candidato, il servizio predispone la Convenzione, il Progetto formativo individuale e il Dossier individuale del tirocinante con il soggetto ospitante e il tirocinante. Il servizio rilascia, al termine del tirocinio, sulla base del Piano formativo individuale e del Dossier individuale l'attestazione dell'attività svolta. Il tirocinio può essere previsto quale strumento finanziato anche all'interno di specifici Avvisi di politiche attive per favorire la crescita delle competenze e l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

### **A chi si rivolge**

Imprese e datori di lavoro disponibili ad ospitare tirocinanti, consulenti e professionisti abilitati, associazioni di categoria.

### **Oggetto del servizio**

Scouting dei profili corrispondenti alle opportunità di tirocinio segnalate dalle imprese;

- Proposta di una rosa delle candidature pre-selezionate all'impresa;
- Assistenza per la definizione del Piano formativo;
- Supporto all'espletamento delle procedure amministrative previste dalla normativa;
- Contatti con il tutor individuato dall'impresa all'attivazione del tirocinio, in itinere ed alla chiusura dello stesso.

### **Accesso al servizio**

Al servizio, erogato dagli specifici uffici di Arpal Umbria, si accede previo appuntamento.

### **Tempi di accesso – fruizione del servizio**

Il servizio si avvia mediante appuntamento fissato in base alle disponibilità dell'ufficio specifico e dell'utente.

### **A chi rivolgersi**

Servizio Tirocini	Telefono
Perugia	075 9116152
Terni	075 9116643
Città di Castello	075 9116547
Foligno	075 9116447
Orvieto	075 9116690

### **Risultato**

Tirocinio attivato sulla base del Piano Formativo concordato, assolvendo ogni adempimento amministrativo.



## AVVIAMENTO A SELEZIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

### **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 - o obbligo scolastico e qualifica professionale in base alla richiesta dell'Ente richiedente fatti salvi gli ulteriori requisiti per specifiche professionalità.

### **A chi si rivolge**

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

### **Oggetto del servizio**

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.

### **Accesso al servizio**

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

- Sportello fisico;
- Telefono;
- Email;
- Sito [www.arpalumbria.it](http://www.arpalumbria.it)

### **Tempi di accesso – fruizione del servizio**

Pubblicazione dell'Avviso di avviamento a selezione entro n. 30 giorni dalla ricezione della richiesta e/ di eventuali integrazioni.

### **Attività online**

Pubblicazione avviso di avviamento a selezione, graduatorie ed elenco dei candidati avviati a selezione sul sito di ARPAL Umbria.

### **A chi rivolgersi**

Centri per l'impiego di:	Telefono	Email
Perugia	075 9116155	<a href="mailto:art16perugia@arpalumbria.it">art16perugia@arpalumbria.it</a>
Terni	075 9116645	<a href="mailto:art16terni@arpalumbria.it">art16terni@arpalumbria.it</a>
Foligno	075 91166448	<a href="mailto:art16foligno@arpalumbria.it">art16foligno@arpalumbria.it</a>
Città di Castello	075 91166548	<a href="mailto:art16castello@arpalumbria.it">art16castello@arpalumbria.it</a>
Orvieto	0759116698	<a href="mailto:art16orvieto@arpalumbria.it">art16orvieto@arpalumbria.it</a>

### **Risultato**

L'amministrazione riceve i nominativi dei candidati avviati a selezione da convocare per la prova di idoneità.

## 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.

### **A chi si rivolge**

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

### **Oggetto del servizio**

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.

### **Accesso al servizio**

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

- Sportello fisico;
- Telefono;
- Email;
- Sito [www.arpalumbria.it](http://www.arpalumbria.it)

### **Tempi di accesso**

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

### **Durata del servizio**

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

### **A chi rivolgersi**

Ufficio Collocamento Mirato	Telefono
Perugia	075 9116198
Terni	075 9116668

### **Risultato**

L'impresa ha ricevuto informazioni sugli obblighi previsti dalla legge 68/99, sulle modalità di assolvimento e sugli incentivi e agevolazioni economiche previste.

## 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.

### **A chi si rivolge**

Datori di lavoro che ricercano personale in ambito nazionale ed europeo.

### **Oggetto del Servizio**

I datori di lavoro che intendono reclutare personale e che desiderano 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.

### **Accesso al servizio**

Su appuntamento con i consulenti EURES presso i Centri per l'impiego.

### **Tempi di accesso – fruizione del servizio**

Il servizio si svolge attraverso uno o più colloqui individuali di informazione e consulenza relativamente alle finalità del servizio.

### **Attività online**

Il servizio è fruibile anche online collegandosi al Portale Europeo della Mobilità Professionale [https://eures.ec.europa.eu/index\\_it](https://eures.ec.europa.eu/index_it)

### **A chi rivolgersi**

Servizio Eures	Telefono
Perugia	075 9116153
Terni	075 9116642

### **Risultato**

L'impresa si iscrive al portale EURES anche con il supporto dei consulenti EURES presenti nei Centri per l'Impiego.

## **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:

<https://www.arpalumbria.it/accreditamento-agenzie-lavoro>

## PARTE III – Informazioni aggiuntive

## **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 o struttura Ministeriale competente hanno 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).

## 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. 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* alla Struttura.

---

## Modulo reclami e suggerimenti

---

Nome e cognome \_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_

Residenza/domicilio \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_

Provincia \_\_\_\_\_

Tel \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Centro per l'Impiego di \_\_\_\_\_

Motivo del reclamo/suggerimento \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

Richieste di miglioramento \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

Data..... Firma .....



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 Umbria" (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 Politiche attive del lavoro dell'Umbria ARPAL (dati di contatto: Agenzia ARPAL, sede Via Palermo 86/A, Perugia arpal@postacert.umbria.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 alle 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. 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.

## SEDI E CONTATTI

### ARPAL Umbria Agenzia Regionale Politiche Attive del Lavoro

Via Palermo 86/a 06124 Perugia

Tel. 075/9116209 – direzione@arpalumbria.it

www.arpalumbria.it

- Fanno parte di ARPAL umbria 5 centri per l'impiego presenti sul territorio: Perugia, Città di Castello, Foligno, Orvieto, Terni.
- Fanno parte della rete dei Servizi per l'Impiego anche 14 Sportelli Lavoro territoriali: AREA NORD: Bastia Umbra, Castiglione del Lago, Città della Pieve, Gubbio, Marsciano, Massa Martana, Todi, Umbertide. AREA SUD: Bevagna, Gualdo Cattaneo, Gualdo Tadino, Narni, Amelia, Spoleto.
- Sul territorio sono presenti anche gli Sportelli per persone Disabili e le Categorie Protette di Perugia e Terni.



Gli orari di apertura dei Centri per l'Impiego possono essere consultati alla pagina

<https://www.arpalumbria.it/centriimpiegomain>

**Centro per l'impiego di Perugia** Via Palermo, 106  
Tel. 075.9116159 [lavoroperugia@arpalumbria.it](mailto:lavoroperugia@arpalumbria.it)

**Sportello del lavoro di Bastia Umbra** Piazza Moncada, snc - Edificio Uffici Umbriafiore  
Tel. 075.9116309 [lavorobastia@arpalumbria.it](mailto:lavorobastia@arpalumbria.it)

**Sportello del lavoro di Castiglione del Lago** Via del Progresso, 7  
Tel. 075.9116319 [lavorolago@arpalumbria.it](mailto:lavorolago@arpalumbria.it)

**Sportello del lavoro di Città della Pieve** Piazza Gramsci - Palazzo della Corgna  
Tel. 075.9116318 [lavorolago@arpalumbria.it](mailto:lavorolago@arpalumbria.it)

**Sportello del lavoro di Marsciano** Via Togliatti, 1/A  
Tel. 075.9116329 [lavoromarsciano@arpalumbria.it](mailto:lavoromarsciano@arpalumbria.it)

**Sportello del lavoro di Massa Martana** Via Mazzini, 3  
Tel. 075.9116339 [lavoromassa@arpalumbria.it](mailto:lavoromassa@arpalumbria.it)

**Sportello del lavoro di Todi** Via del Monte, 23  
Tel. 075.9116349 [lavorotodi@arpalumbria.it](mailto:lavorotodi@arpalumbria.it)

**Centro per l'impiego di Città di Castello** Via Martiri della libertà, 20  
Tel. 075.9116549 [lavorocastello@arpalumbria.it](mailto:lavorocastello@arpalumbria.it)

**Sportello del lavoro di Gubbio** Via della Repubblica, 15  
Tel. 075.9116559 [lavorogubbio@arpalumbria.it](mailto:lavorogubbio@arpalumbria.it)

**Sportello del lavoro di Umbertide** Via Magi Spinetti, 23  
Tel. 075.9116569 [lavoroumbertide@arpalumbria.it](mailto:lavoroumbertide@arpalumbria.it)

**Centro per l'impiego Terni** Via Annio Floriano, 10  
Tel. 075.9116649 [lavoroterni@arpalumbria.it](mailto:lavoroterni@arpalumbria.it)

**Sportello del lavoro di Amelia** Piazza Matteotti, 3  
Tel. 075.9116789 [lavoroamelia@arpalumbria.it](mailto:lavoroamelia@arpalumbria.it)

**Sportello del lavoro di Narni** Piazza dei Priori, 1  
Tel. 0744.747278 [lavoronarni@arpalumbria.it](mailto:lavoronarni@arpalumbria.it)

**Centro per l'impiego Foligno** Piazza XX Settembre, 15 Foligno (PG)  
Tel. 075.911 6449 [lavorofoligno@arpalumbria.it](mailto:lavorofoligno@arpalumbria.it)

**Sportello lavoro di Bevagna** Corso G. Matteotti, 58 (Palazzo Comunale)  
Tel: 0742.368135 [lavorobevagna@arpalumbria.it](mailto:lavorobevagna@arpalumbria.it)

**Sportello lavoro di Gualdo Cattaneo** Piazza Umberto I, n.3 (Palazzo Comunale)  
Tel: 0742.929 448 [lavorogcattaneo@arpalumbria.it](mailto:lavorogcattaneo@arpalumbria.it)

**Sportello lavoro di Gualdo Tadino** Piazza Lucantoni  
Tel: 075.911 6469 [lavorogtadino@arpalumbria.it](mailto:lavorogtadino@arpalumbria.it)

**Sportello lavoro di Spoleto** Via San Carlo  
Tel: 075.911 6459 [lavorospoleto@arpalumbria.it](mailto:lavorospoleto@arpalumbria.it)

**Centro per l'impiego di Orvieto** Vicolo del Popolo II n.5  
Tel. 075.9116699 [lavoroorvieto@arpalumbria.it](mailto:lavoroorvieto@arpalumbria.it)

