



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE LAVORO, SVILUPPO, FONDI EUROPEI E SMART CITY

SERVIZIO POLITICHE PER L'OCCUPAZIONE ED ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

PROCEDURA RISTRETTA PER L’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO “CENTRO LAVORO TORINO”

(aggiudicazione all’offerta economicamente più vantaggiosa)

C.I.G. 4049986A2A - C.U.P C12F12000010004

LOTTO UNICO

SPECIFICHE TECNICHE

PERIODO

1 OTTOBRE 2012 - 30 SETTEMBRE 2013

SOMMARIO

1. CARATTERISTICHE ED OBIETTIVI DEL CENTRO LAVORO TORINO (CLT)	2
2. DESTINATARI	2
3. SERVIZI - ATTIVITA'	3
4. SEDE - ORARI DI APERTURA	4
5. ALLESTIMENTI - BENI STRUMENTALI E DI CONSUMO	5
6. RISORSE UMANE	5
7. GOVERNANCE - COORDINAMENTO	5
8. MECCANISMI OPERATIVI - SISTEMA INFORMATIVO - MONITORAGGIO	6

1. CARATTERISTICHE ED OBIETTIVI DEL CENTRO LAVORO TORINO (CLT)

Nel CLT l'aggiudicatario dovrà garantire la ricerca attiva di opportunità di lavoro mediante la valorizzazione del capitale umano e la tempestiva individuazione delle posizioni vacanti, la promozione delle candidature dei partecipanti alle attività di ricollocazione professionale, la risposta ad eventuali esigenze delle imprese. Mediante l'impiego di metodi e strumenti flessibili ed adeguati ai bisogni dei fruitori del servizio, quali l'informazione, la consulenza, la presa in carico nel processo di ricollocazione professionale, l'aggiudicatario dovrà garantire la più ampia possibilità di accesso al CLT a tutti i cittadini in transizione lavorativa. Nella prospettiva descritta l'aggiudicatario dovrà connotare il CLT quale servizio integrato nella rete cittadina dei servizi per il lavoro, che è pertanto in grado di cogliere le opportunità che offre tale rete, flessibile, accogliente e permeabile agli stimoli provenienti dal contesto economico e sociale, in grado di conferire al proprio interno un flusso costante di risorse ed informazioni funzionali all'individuazione immediata delle opportunità lavorative e delle mutevoli tendenze del mercato del lavoro.

L'aggiudicatario dovrà inoltre connotare il CLT quale servizio capace di graduare ed integrare le azioni informative e consulenziali con le azioni specifiche mirate alla ricollocazione, e soprattutto quale servizio in grado di assumere, come punto di partenza per ogni intervento, l'esperienza di ciascun destinatario, nel cui ambito il lavoro è un elemento fondativo ed identitario.

2. DESTINATARI

Destinatari del servizio CLT saranno i cittadini residenti a Torino in cerca di occupazione.

L'aggiudicatario dovrà garantire attività, azioni ed interventi descritti al successivo articolo, prioritariamente ai destinatari che si trovano in almeno una delle seguenti condizioni:

a) in situazione di involontaria interruzione del rapporto di lavoro, ad esempio perché espulsi da aziende in crisi (ad esempio lavoratori in mobilità giuridica o indennizzata, in cassa integrazione guadagni senza possibilità di rientro al lavoro, ecc...);

b) lavoratori fuoriusciti da aziende per la fine di un contratto a tempo determinato (compresi i contratti di somministrazione);

c) lavoratori con contratti di collaborazione c.d. *a progetto*, o occasionale o di collaborazione coordinata, o ancora con altri tipi di contratti di lavoro c.d. *atipici* che stanno per scadere, in base alle norme che regolano la materia;

d) lavoratori, anche autonomi, in condizione di transizione occupazionale.

La Civica Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere all'aggiudicatario di garantire le attività, azioni ed interventi anche nei confronti di altri destinatari.

Per le motivazioni espresse nella Premessa ed all'art. 1 del Capitolato, nel programmare e realizzare i servizi e le attività del CLT, l'aggiudicatario dovrà prestare particolare attenzione nei confronti dei giovani, di età compresa fra 18 e 29 anni ed in cerca di prima occupazione, adottando metodologie e strumenti che consentano la più ampia fruizione del CLT da parte di tali destinatari.

3. SERVIZI - ATTIVITA'

Nella prospettiva di garantire massima accessibilità al CLT, flessibilità organizzativa e metodologica, al fine di personalizzare effettivamente gli interventi e le azioni in base alle caratteristiche di ciascuno dei destinatari, con particolare riferimento alle caratteristiche di occupabilità, socio-anagrafiche e soprattutto alle esperienze lavorative pregresse dei destinatari, l'aggiudicatario dovrà programmare, realizzare e garantire per la durata dell'affidamento:

- a) il servizio di prima accoglienza, nel cui ambito l'aggiudicatario dovrà fornire le informazioni sui servizi offerti nel CLT ed eventualmente su altri servizi ed attività connessi alle richieste dei cittadini, anche mediante la messa a disposizione e/o fornitura di strumenti, quali ad esempio materiali e documentazioni, utili alla ricerca del lavoro;
- b) la predisposizione di locali e di adeguati ed appropriati strumenti, cartacei ed informatici, per l'autoconsultazione da parte dei fruitori, finalizzata ad un'agevole acquisizione delle informazioni e delle conoscenze sul mercato del lavoro, sulle modalità di ricerca attiva del lavoro, nonché ad accrescere il patrimonio conoscitivo ed informativo;
- c) l'affiancamento ed il supporto ai fruitori nell'utilizzo attivo del *personal computer* e degli applicativi della rete *internet* finalizzati alla ricerca attiva del lavoro;
- d) l'attivazione di brevi moduli informativi-formativi, indirizzati a gruppi di destinatari portatori di specifici bisogni omogenei, su aree tematiche connesse al processo orientativo, inerenti ad esempio alle tecniche di ricerca attiva del lavoro;
- e) attività di *counselling* individuale, funzionale a supportare i destinatari nell'analisi della propria domanda, dei propri bisogni e delle conseguenti azioni da intraprendere;
- f) un'articolazione flessibile delle attività e dei percorsi consulenziali, ai quali i destinatari potranno richiedere di accedere dopo avere usufruito di un primo servizio di *counseling* individuale, quali ad esempio colloqui motivazionali, bilancio di competenze, attività di *empowerment* volte allo sviluppo delle potenzialità, al riconoscimento e alla valorizzazione delle competenze;
- g) la presa in carico per il supporto alla ricollocazione professionale e lavorativa;
- h) differenti modalità di accesso nei confronti dei potenziali destinatari della *presa in carico* nell'ambito del programma di ricollocazione. Nella prospettiva di un servizio offerto in termini di massima flessibilità e personalizzazione, tali modalità potranno infatti variare, ad esempio su richiesta dei destinatari, oppure a seguito di apposita convocazione da parte della *Direzione Lavoro*, o ancora di concerto con i Centri per l'Impiego. In ogni caso l'aggiudicatario dovrà operare un'approfondita diagnosi di tali destinatari, finalizzata alla ricostruzione dei percorsi lavorativi e scolastici pregressi, alla valutazione delle attitudini e della motivazione al lavoro, all'individuazione delle aspettative personali ed all'effettiva possibilità di ricollocazione al lavoro. L'aggiudicatario dovrà richiedere ai destinatari di cui egli avrà valutato l'idoneità all'attivazione del processo di ricollocazione, di sottoscrivere un *Patto di adesione*, con il quale essi condivideranno ed accetteranno i servizi, gli interventi e le azioni offerti dal CLT nell'ambito del progetto personalizzato di ricollocazione, nonché le relative modalità di frequenza e partecipazione. L'aggiudicatario dovrà prendere in carico per un periodo di dodici mesi (12) i destinatari che avranno sottoscritto il *Patto*; nell'ambito di tale periodo saranno compresi anche gli eventuali periodi di lavoro effettuati da tali destinatari;
- i) un'adeguata attività di *tutoraggio* nei confronti dei destinatari presi in carico nel programma di ricollocazione; nell'ambito delle azioni di accompagnamento al lavoro l'aggiudicatario dovrà proseguire il *tutoraggio* anche durante gli eventuali periodi di *prova* presso le imprese che avranno assunto tali destinatari, al fine di facilitare l'interazione tra lavoratori ed imprese e monitorare la fase di inserimento del lavoratore.

Stante la natura del CLT quale servizio integrato nella rete cittadina dei servizi per il lavoro:

- l'aggiudicatario dovrà essere in possesso di adeguate conoscenze ed adottare metodi di lavoro che favoriscano l'integrazione e la complementarità dei servizi forniti nel CLT con altri servizi, attività e strumenti detenuti da altri attori e reti, quali ad esempio le opportunità di formazione professionale gratuite dirette al medesimo tipo di destinatari ed i servizi di sviluppo

dell'autoimprenditorialità, o ancora dovrà conoscere gli eventuali dispositivi di incentivazione all'assunzione previsti dalle norme vigenti;

- l'aggiudicatario dovrà escludere dal programma di ricollocazione i destinatari contemporaneamente inseriti in altri programmi di supporto alla collocazione o ricollocazione o alla stabilizzazione professionale, promossi da altri enti pubblici o privati, o in altri programmi attivati dai suddetti enti.

In assenza di agevolazioni alle imprese e di erogazione di ammortizzatori sociali, per facilitare la ricollocazione e sostenere il reddito dei destinatari presi in carico, previo accordo con la Direzione *Lavoro* in casi particolari e se funzionale al progetto individuale di ricollocazione, l'aggiudicatario potrà prevedere l'attivazione di tirocini o di percorsi formativi e di un'eventuale erogazione dei relativi incentivi alla frequenza. Compatibilmente con le risorse disponibili, la Civica Amministrazione si riserva la facoltà di trasferire all'aggiudicatario i relativi importi; con successivi provvedimenti la Civica Amministrazione stanzierà tali importi, indicherà le modalità di trasferimento ed impiego da parte dell'aggiudicatario, di presentazione della documentazione e della rendicontazione. Qualora inserisca i destinatari in attività di tirocinio, l'aggiudicatario dovrà stipulare la relativa convenzione e provvedere alla relativa comunicazione al Centro per l'Impiego di Torino. Al fine di conferire efficacia a ciascuna attività e servizio erogato, nonché degli strumenti operativi di cui si avvarrà, oltre al citato *Patto di adesione* l'aggiudicatario dovrà programmare, realizzare, gestire ed utilizzare *output* appropriati, quali ad esempio il *Curriculum Vitae*, le schede personali dei destinatari e gli eventuali aggiornamenti, appositi database e programmi applicativi, elenchi, ecc...

4. SEDE - ORARI DI APERTURA

L'aggiudicatario dovrà rivolgere il CLT a tutti i cittadini residenti a Torino. In base alle modalità descritte all'art. 4 del Capitolato Speciale, l'aggiudicatario dovrà eseguire i servizi ed attività di cui all'articolo precedente nei locali che la Civica Amministrazione gli metterà a disposizione gratuitamente all'interno dell'immobile di sua proprietà sito in Torino, in V. Carlo del Prete, 79. La Civica Amministrazione ha istituito il CLT nel mese di giugno dell'anno 2004. In un primo tempo il CLT è stato collocato in una sede provvisoria; dal mese di novembre dell'anno 2007 il CLT è ubicato nell'attuale sede di V. Carlo del Prete 79, a seguito della ristrutturazione dell'immobile nell'ambito del Programma di Riquilificazione Urbana URBAN (www.comune.torino.it/centrolavorotorino).

I locali di cui l'aggiudicatario dovrà avvalersi sono individuati nella planimetria allegata (*Allegato 3*). L'aggiudicatario potrà utilizzare

- in via esclusiva: i locali evidenziati nella planimetria (*Allegato 3*), rispettivamente con le lettere A), D), E), I), T), V);
- congiuntamente con altri soggetti terzi che gestiscono altri servizi nel medesimo immobile: i locali evidenziati rispettivamente con le lettere F), G), H), N), P), Q).

Per consentire l'esercizio delle rispettive attività, in qualità di titolare della cura e custodia dell'immobile, entro quindici (15) giorni dalla data dell'avvenuta aggiudicazione e previo accordo con la Civica Amministrazione, l'aggiudicatario dovrà stipulare con tali soggetti terzi un accordo in forma scritta inerente alle modalità di condivisione dell'immobile, di eventuali beni strumentali e di consumo, nonché di programmazione dell'utilizzo dei locali.

In base all'evoluzione del servizio ed alle necessità di fruizione dei locali da parte di eventuali altri soggetti terzi, la Civica Amministrazione si riserva la facoltà di modificare le modalità sopra elencate di utilizzo dei locali, in via esclusiva e comune.

Nella prospettiva di un servizio flessibile, personalizzato ed adattabile a bisogni dei destinatari, l'aggiudicatario dovrà garantire:

- l'apertura e la massima accessibilità al CLT per almeno quarantasette (47) settimane, per almeno trentasei (36) ore alla settimana.

Avvalendosi di risorse umane in quantità e di qualità adeguate, dotate delle necessarie competenze ed esperienze professionali (cfr. il successivo par. 6), l'aggiudicatario dovrà garantire:

- la compresenza di almeno due operatori qualificati addetti al servizio di accoglienza;

- la realizzazione dei servizi di consulenza individuali e/o di gruppo tempestiva, consona ed adeguata ai bisogni dei destinatari che necessitano di un supporto consulenziale alla ricollocazione ed alla continuità lavorativi.

5. ALLESTIMENTI - BENI STRUMENTALI E DI CONSUMO

I locali di Via Carlo Del Prete 79, saranno adeguatamente allestiti, arredati e cablati e dotati dei relativi beni strumentali per l'efficace esecuzione dei servizi di cui alla presente procedura.

Alla data di consegna la Civica Amministrazione redigerà un apposito verbale, che l'aggiudicatario dovrà sottoscrivere, che comprenderà anche l'elenco dei beni mobili e strumentali inventariati di proprietà della Civica Amministrazione. Saranno a carico dell'aggiudicatario le spese correnti per l'approvvigionamento dei seguenti beni e servizi: carta, inchiostro *toner* per stampanti, cancelleria di vario tipo a supporto alle attività, quotidiani, riviste ed altre pubblicazioni, schede tematiche informative e strumenti cartacei e/o informatici, nonché specifiche banche dati e archivi.

6. RISORSE UMANE

Per garantire qualità ed efficacia ed il conseguimento degli obiettivi del CLT, l'aggiudicatario dovrà avvalersi di risorse umane in quantità e di qualità adeguate, dotate delle necessarie competenze ed esperienze professionali, in base agli specifici servizi da offrire descritti al par. 3. In particolare l'aggiudicatario dovrà avvalersi di:

- un (1) responsabile di progetto al quale dovrà essere conferita la responsabilità decisionale; tale responsabile dovrà coordinare sia le risorse umane impiegate, sia i servizi, le azioni e le attività. Egli dovrà essere in possesso di una documentata esperienza almeno triennale in programmazione, organizzazione e coordinamento nei servizi oggetto dell'affidamento. Tale esperienza dovrà essere comprovata dal relativo *curriculum vitae*. Il responsabile di progetto dovrà curare i rapporti con la Civica Amministrazione, anche in base a modalità che la Civica Amministrazione dettaglierà nel corso dell'affidamento.
- operatori in quantità e qualità adeguate, al fine di consentire l'efficace esecuzione del servizio in termini sia di apertura oraria, sia di qualità dell'esecuzione. Tali operatori dovranno essere dotati di adeguate conoscenze del mercato del lavoro e del sistema imprenditoriale, nonché di esperienza professionale minima di due anni in servizi di ricollocazione, attività di orientamento all'inserimento occupazionale, *counselling*, valutazione delle competenze, delle caratteristiche attitudinali e motivazionali (anche verso l'autoimprenditorialità), in interventi di politica attiva del lavoro, con particolare riferimento alle tipologie di servizi e alle metodologie previste dalla presente procedura. Essi dovranno inoltre essere in possesso di laurea o diploma di scuola media superiore e formazione specifica maturata nell'ambito dei servizi e delle attività citati; l'esperienza ed i titoli dovranno essere comprovati dal relativo *curriculum vitae*.

In assenza della preventiva autorizzazione della Civica Amministrazione, l'aggiudicatario non potrà modificare le risorse umane come sopra indicate né in termini di numero complessivo, né di qualificazioni ed esperienza professionale indicate in sede di offerta.

7. GOVERNANCE - COORDINAMENTO

La natura dei servizi e delle attività da eseguire nell'ambito del CLT comporteranno un costante confronto tra l'aggiudicatario e la Civica Amministrazione, sia in fase *di avvio del servizio* per la definizione congiunta del piano operativo in relazione alle esigenze organizzative e gestionali, sia nel corso dell'affidamento. La Direzione *Lavoro* assumerà la posizione di *governance*, di coordinamento generale e di regia del sistema dei servizi forniti dal CLT. In particolare, mediante la funzione di regia la Direzione *Lavoro* mirerà ad ottimizzare l'impiego delle risorse umane, strutturali e finanziarie disponibili, al fine di garantire una efficace ed efficiente funzionalità del CLT. Con tale funzione la Civica Amministrazione pianificherà i servizi nel CLT o i servizi che eventualmente vi si aggiungeranno nel periodo di affidamento, in accordo con l'aggiudicatario, ed eserciterà una costante azione di monitoraggio e di verifica. L'aggiudicatario dovrà inoltre partecipare a tavoli, incontri e momenti di raccordo con altri attori del sistema integrato dei servizi per il lavoro, o attivi in ambiti connessi a tali servizi, anche al fine di rendere concreta ed efficace l'integrazione e la complementarietà del CLT nell'ambito della rete cittadina dei servizi per il lavoro.

8. MECCANISMI OPERATIVI - SISTEMA INFORMATIVO - MONITORAGGIO

L'aggiudicatario dovrà verificare costantemente l'esecuzione del servizio mediante un adeguato monitoraggio anche ai fini del riorientamento degli obiettivi e della conseguente riprogrammazione del CLT; egli dovrà pertanto dotarsi di meccanismi operativi quali ad esempio istruzioni, documenti, modulistica, sistemi di rilevazione dei dati che egli dovrà elaborare per tradurli in informazioni a scopi decisionali, al fine di garantire il costante controllo della gestione e tempestive informazioni alla Civica Amministrazione. A supporto della gestione l'aggiudicatario dovrà inoltre utilizzare il sistema informativo che gli sarà stato indicato dalla Civica Amministrazione ed avvalersene per la raccolta, l'aggiornamento e l'implementazione dei dati e delle informazioni raccolti durante l'esecuzione del servizio. A tale fine la Direzione Lavoro fornirà all'aggiudicatario le specifiche indicazioni tecniche. In base ad indicatori proposti in sede di offerta tecnica e successivamente concordati con la Civica Amministrazione, nella prospettiva del miglioramento continuo, l'aggiudicatario dovrà trasmettere:

- entro dieci (10) giorni successivi ai primi tre (3) mesi dalla data dell'aggiudicazione, un primo rapporto contenente i dati quali-quantitativi sui servizi svolti nel periodo considerato; l'aggiudicatario dovrà corredare tale rapporto con i relativi commenti e proposte sui punti di forza e le criticità riscontrati, nonché le relative proposte di azioni correttive e migliorative;
- periodici rapporti sulle attività entro i dieci (10) giorni successivi a ciascun trimestre, che dovranno avere il medesimo contenuto del primo rapporto sopra illustrato;
- entro dieci (10) giorni successivi alla data di scadenza dell'affidamento, un rapporto finale contenente i dati finali quali-quantitativi e le relative analisi;
- entro trenta (30) giorni successivi alla data di scadenza dell'affidamento, il rapporto sulle risultanze di un'indagine di soddisfazione dei destinatari e degli *stakeholder* (effettuata anche a campione) mediante le modalità e l'impiego degli strumenti proposti in sede di offerta e successivamente concordati con la Civica Amministrazione;
- ulteriori dati, relazioni, rapporti ed informazioni, elaborati, ecc... che l'aggiudicatario dovrà presentare in sede di offerta qualora pertinenti con i processi di lavoro, oppure qualora opportuno, o ancora qualora richiesti dalla Civica Amministrazione nel corso dell'esecuzione del contratto.

La Dirigente del Servizio
*Politiche per l'Occupazione
ed Orientamento Professionale*
DOLORES SPESSA