



CITTA' DI TORINO

Direzione Commercio, Lavoro, Turismo, Attività Produttive e Sviluppo Economico
Area Commercio, Attività Produttive e Lavoro
Servizio Lavoro

PROCEDURA APERTA
(aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa)
**PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE
DEL SERVIZIO "CENTRO LAVORO TORINO"**

CIG 72300119D0 - CUP C16J16001160005

LOTTO UNICO
DISCIPLINARE TECNICO

PERIODO
GENNAIO 2018-DICEMBRE 2019

SOMMARIO

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

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

Nel CLT l'aggiudicatario dovrà organizzare, realizzare e monitorare un sistema di interventi finalizzati al supporto all'inserimento lavorativo, alla ricollocazione professionale e al sostegno della continuità lavorativa delle persone in cerca di lavoro, attraverso azioni integrate di informazione, orientamento, consulenza, presa in carico individuale dei destinatari.

Nel CLT l'aggiudicatario dovrà garantire la ricerca attiva di opportunità di lavoro tramite la tempestiva individuazione delle posizioni vacanti, la promozione delle candidature dei destinatari degli interventi, la risposta ad eventuali esigenze delle imprese mediante la valorizzazione del capitale umano. L'aggiudicatario dovrà garantire la più ampia possibilità di accesso al CLT a tutte le persone in transizione lavorativa, attraverso l'impiego di metodi e strumenti flessibili, graduati ed adeguati alle caratteristiche e ai bisogni dei fruitori del servizio. Nella prospettiva descritta, l'aggiudicatario dovrà connotare il CLT quale servizio integrato nella rete cittadina dei servizi per il lavoro. Il servizio dovrà pertanto essere accogliente, flessibile e permeabile agli stimoli provenienti dal contesto economico e sociale, anche in relazione alle mutevoli tendenze del mercato del lavoro.

2. DESTINATARI

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

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

- a) in situazione di involontaria interruzione del rapporto di lavoro (ad esempio lavoratori in mobilità giuridica o indennizzata, licenziati) oppure in cassa integrazione guadagni senza possibilità di rientro al lavoro;
- b) lavoratori fuoriusciti da aziende per la fine di un contratto a tempo determinato (compresi i contratti di somministrazione);
- c) lavoratori, anche autonomi, in condizione di transizione occupazionale;
- d) persone in cerca di prima occupazione;
- e) persone in reingresso nel mercato del lavoro.

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

3. SERVIZI – ATTIVITÀ

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, oltre a rilevare il bisogno professionale e di servizi espresso dall'utente, dovrà fornire le informazioni sui servizi offerti nel CLT ed eventualmente su altri servizi ed attività connessi alle richieste dell'utente, 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 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) la gestione di brevi moduli informativi-formativi e/o seminari, 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) il supporto alla collocazione-ricollocazione professionale e lavorativa tramite un'articolazione flessibile delle attività e dei percorsi consulenziali, quali ad esempio colloqui motivazionali, bilancio di competenze, attività di empowerment volte allo sviluppo delle potenzialità, al riconoscimento e alla valorizzazione delle competenze e tramite attività di incontro domanda/offerta. La presa in carico e le relative modalità potranno infatti variare anche in base ad eventuali apposite richieste di convocazione di specifici destinatari da parte della Città di Torino, anche di concerto con il Centro per l'Impiego. In ogni caso, nella prospettiva di un servizio offerto in termini di massima flessibilità e personalizzazione, 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 collocazione al lavoro. L'aggiudicatario dovrà richiedere ai destinatari di cui egli avrà valutato l'idoneità all'attivazione del processo di collocazione-ricollocazione, di sottoscrivere un Piano di Azione Individuale, con il quale essi condivideranno ed accetteranno i servizi, gli interventi e le azioni offerti dal CLT nell'ambito del progetto personalizzato di collocazione-ricollocazione, nonché le relative modalità di frequenza e partecipazione. L'aggiudicatario dovrà prendere in carico per un periodo massimo di dodici (12) mesi i destinatari che avranno sottoscritto il Piano; nell'ambito di tale periodo saranno compresi anche gli eventuali periodi di lavoro effettuati da tali destinatari;
- g) attività di scouting aziendale per l'individuazione delle aziende interessate a fruire dei servizi e delle opportunità messe a disposizione dal CLT, in particolare per quanto riguarda la segnalazione di utenti del CLT in possesso di profili professionali adeguati alle necessità aziendali.

L'aggiudicatario dovrà adottare metodi di lavoro che favoriscano l'integrazione e la complementarietà dei servizi forniti nel CLT con altri servizi, dovrà essere in possesso di adeguate conoscenze relative alle finalità, alle attività e agli strumenti detenuti da altri attori e reti, quali ad esempio le opportunità di formazione professionale gratuite, i servizi di sviluppo dell'autoimprenditorialità, inoltre dovrà conoscere gli eventuali dispositivi di incentivazione all'assunzione previsti dalle norme vigenti.

La Civica Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere all'aggiudicatario eventuali attività specifiche, quali raccolta domande o segnalazioni nominativi di utenti presi in carico, funzionali ad altri progetti attivati dalla stessa.

La Civica Amministrazione si riserva la facoltà, inoltre, di trasferire all'aggiudicatario risorse che si renderanno disponibili per il pagamento di indennità di partecipazione a progetti di tirocini e di voucher per l'accesso a percorsi formativi. L'aggiudicatario si impegna a gestire, in qualità di soggetto promotore, i tirocini, e a favorire l'inserimento dei soggetti presi in carico in di percorsi di formazione occupandosi anche della gestione dell'erogazione dei voucher. Le attività connesse alla gestione di tirocini e all'inserimento in percorsi formativi fanno parte dei servizi previsti dal

presente Capitolato e quindi non saranno compensati ulteriormente. Le modalità di dettaglio relative alla gestione delle suddette azioni saranno definite in successivi disciplinari.

4. SEDE - ORARI DI APERTURA

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 Via Carlo del Prete, 79, in base alle modalità descritte all'art. 4 del Capitolato Speciale. La Civica Amministrazione si riserva la facoltà di individuare eventuali sede decentrate nelle quali potranno essere effettuate le attività sopra descritte, in tempi e orari definiti di concerto con l'aggiudicatario.

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 inserire in tali locali eventuali altre attività.

L'aggiudicatario dovrà garantire l'apertura e la massima accessibilità al CLT per novanta (90) settimane nell'arco di 24 mesi (45 settimane/anno), per almeno trentasei (36) ore alla settimana, indicativamente con la seguente articolazione: dal lunedì al giovedì mattina e pomeriggio, venerdì solo mattina. L'Amministrazione si riserva di chiedere all'aggiudicatario eventuali modifiche dell'articolazione dell'orario che si renderanno necessarie nel corso dello svolgimento dell'affidamento.

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 (2) operatori qualificati addetti al servizio di accoglienza per almeno 36 ore settimanali ad operatore;
- la presenza di un numero adeguato di operatori per 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 all'inserimento lavorativo alla ricollocazione ed alla continuità lavorativa.

L'aggiudicatario dovrà, in caso di necessità (guasti agli impianti, effrazioni, altri eventi accidentali) garantire la disponibilità di un proprio incaricato ad essere reperibile ed eventualmente presente presso la sede del Centro anche negli orari di chiusura.

5. ALLESTIMENTI - BENI STRUMENTALI E DI CONSUMO – OBBLIGHI VARI

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, *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, materiale illustrativo/promozionale, nonché specifiche banche dati e archivi.

L'aggiudicatario dovrà garantire la raccolta differenziata dei rifiuti e la corretta esposizione dei cassonetti.

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 quinquennale in programmazione, organizzazione e coordinamento nei servizi oggetto dell'affidamento. Tale

esperienza dovrà essere indicata chiaramente nel 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. Dovrà comunque garantire la propria tempestiva reperibilità durante gli orari di apertura del Centro.

-*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 tre anni in servizi di collocazione-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 indicati chiaramente nel 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. Il *Servizio Lavoro* della Città assumerà la posizione di *governance*, di coordinamento generale e di regia del sistema dei servizi forniti dal CLT, in particolare, mirerà ad ottimizzare l'impiego delle risorse umane, strutturali e finanziarie disponibili, al fine di garantire una efficace ed efficiente funzionalità del CLT. Tale funzione prevede anche che la Civica Amministrazione possa richiedere la ripianificazione dei servizi nel CLT anche in base a quelli che eventualmente saranno attivati all'interno della struttura da altri soggetti nel periodo di affidamento. L'Amministrazione eserciterà inoltre una costante azione di monitoraggio e di verifica delle attività svolte. L'aggiudicatario dovrà 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 complementarità del CLT nell'ambito della rete cittadina dei servizi per il lavoro. L'aggiudicatario dovrà altresì rendersi disponibile a partecipare a iniziative e manifestazioni inerenti al tema 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 SPLIT adottato 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 il Servizio 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 quindici (15) 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 quindici (15) giorni successivi a ciascun trimestre, che dovranno avere il medesimo contenuto del primo rapporto sopra illustrato;
- entro venti (20) giorni successivi alla fine del servizio, un rapporto finale contenente i dati finali quali-quantitativi e le relative analisi, nonché il rapporto sulle risultanze di indagini 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.

Il Dirigente del Servizio Lavoro
Dott. Roberto Mangiardi