



AGENZIA  
REGIONALE  
PER IL LAVORO  
EMILIA-ROMAGNA

**LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DELLE RICHIESTE DI  
PERSONALE DELLE IMPRESE  
E DELLE CANDIDATURE DELLE PERSONE**

*Approvate con determinazioni n. 1206/2020 e 1210/2021*

## **INDICE**

---

### **PREMESSA**

- 1. ACQUISIZIONE DELLE RICHIESTE DI PERSONALE DALLE IMPRESE**
- 2. ACQUISIZIONE DELLE CANDIDATURE**
- 3. INDIVIDUAZIONE DELLE CANDIDATURE IN RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI PERSONALE**
- 4. INVIO DELLE CANDIDATURE ALL'IMPRESA**
- 5. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI NEI CONFRONTI DEI CANDIDATI**

## PREMESSA

---

L’Agenzia Lavoro mette a disposizione delle persone interessate ai servizi per il lavoro la APP «LavoroperTe» che si affianca al Portale omonimo già in uso.

La APP e il Portale costituiscono strumenti attraverso i quali vengono resi disponibili diversi servizi tra cui si trova la possibilità, per le persone, di inviare la propria candidatura in risposta a richieste presentate dalle imprese e rese note tramite questi stessi strumenti.

**Le presenti indicazioni operative riguardano il processo di «gestione delle richieste delle imprese e delle candidature delle persone».**

**Il processo, così come descritto, costituisce standard operativo dell’Agenzia e come tale sarà adottato da tutti i Centri per l’Impiego.**

Una «regola» generale che caratterizza l’approccio dell’Agenzia e dei Centri per l’Impiego verso i propri utenti (persone e imprese) è quella della «trasparenza» e «completezza» dell’informazione in ogni fase del processo. Gli utenti saranno cioè messi nelle condizioni di conoscere le modalità con cui il processo si realizza e i risultati che progressivamente si raggiungono.

Il processo di «gestione delle richieste delle imprese e delle candidature delle persone» è articolato nelle seguenti fasi:

- Acquisizione delle richieste dalle imprese
- Acquisizione delle candidature
- Individuazione delle candidature in risposta alla richiesta
- Invio delle candidature all’impresa
- Gestione delle informazioni nei confronti dei candidati.

Al fine di diffondere le nuove modalità operative verrà curata l’informazione alle imprese per segnalare loro come l’assunzione dell’orientamento da parte dell’Agenzia verso la pubblicazione delle richieste di personale sia finalizzata a migliorare la qualità del servizio loro rivolto.

Verranno inoltre informati gli utenti dell’opportunità rappresentata dalla App per acquisire i servizi dei Cpl. In tal senso verrà inviato un messaggio via mail a tutti coloro che sono attualmente registrati nel Portale “Lavoro per Te”.

Per assicurare la diffusione di buone pratiche e disporre di un luogo di confronto tra operatori dell’Agenzia, verrà predisposto uno strumento interno di collaborazione (Comunità virtuale) in cui sarà possibile condividere documenti di interesse, avviare discussioni e porre quesiti relativi al servizio di gestione delle richieste delle imprese e delle candidature delle persone.

L’attuazione delle presenti Linee guida sarà oggetto di un monitoraggio da parte dell’Agenzia che vedrà coinvolti i Centri per l’Impiego.

Da questo monitoraggio potranno derivare elementi per il miglioramento sia delle presenti Linee guida sia dei supporti informatici necessari all'attuazione del processo.

Si presentano di seguito le indicazioni operative per l'attuazione delle diverse fasi in cui il processo considerato si articola.

## **1. ACQUISIZIONE DELLE RICHIESTE DI PERSONALE DALLE IMPRESE**

---

Le imprese che ricercano personale inviano al Cpl la richiesta relativa alla posizione ricercata ("*vacancy*").

Preliminarmente, l'impresa sottoscriverà il "Modulo di iscrizione al Servizio di ricerca del personale" (Allegato A) da protocollare all'interno del SILER.

Questo Modulo viene sottoscritto una sola volta per cui l'iscrizione al servizio di "Ricerca del personale" rimane valida per tutte le richieste di personale che l'azienda vorrà inviare, salvo eventuali interruzioni così come previste nel Modulo stesso.

In relazione alla richiesta di personale inviata, l'azienda può rivolgersi all'operatore del Cpl, che è tenuto a rispondere, per richiedere o fornire chiarimenti e informazioni integrative.

L'invio della richiesta da parte dell'impresa avviene compilando il "Modulo richiesta di personale" (Allegato B) nel quale sono specificate le caratteristiche della figura ricercata, le condizioni proposte e la tipologia di servizio richiesto.

Una volta acquisita la richiesta, il Cpl procederà a:

- verificare la completezza/correttezza della richiesta
- completare (eventualmente) la richiesta contattando direttamente l'impresa
- inserire la richiesta nel SIL
- inviare all'impresa il testo della pubblicazione per la validazione (applicando la formula del silenzio-assenso)
- pubblicare la richiesta attraverso il SIL rendendola così visibile sul Portale e sulla APP
- esporre la richiesta in spazi visibili quali, ad esempio, la bacheca fisica.

**Tutte le richieste di personale che le imprese invieranno al Cpl verranno pubblicate.**

La modalità di pubblicazione e il tipo di servizio richiesto dall'impresa configurano situazioni differenti a cui conseguono diverse modalità operative e cioè:

- pubblicazione con informazioni sull'impresa richiedente senza richiesta di preselezione delle candidature (pubblicazione in modalità "palese" senza preselezione),
- pubblicazione con informazioni sull'impresa richiedente con richiesta di preselezione delle candidature (pubblicazione in modalità "palese" con preselezione).
- pubblicazione senza informazioni sull'impresa con richiesta di preselezione delle candidature (pubblicazione in modalità "anonima" con preselezione).

La ricezione delle richieste è quotidiana-costante. Le attività di verifica di correttezza-completezza, eventuale completamento, registrazione nel SIL ed esposizione nel Cpl vengono realizzate progressivamente, via via che le richieste vengono acquisite dal Cpl, entro un tempo massimo di 3 gg lavorativi dalla ricezione.

Ogni singola vacancy per cui viene richiesta anche l'attività di preselezione delle candidature rimane esposta, a seguito della pubblicazione, per 5 giorni lavorativi.

In caso di richieste specifiche espresse dall'azienda, è possibile prevedere un tempo di pubblicazione differente dai 5 giorni previsti.

Nel caso in cui le candidature pervenute in questo tempo non siano in un numero sufficiente ad esaudire la richiesta (indicativamente 30 per ciascuna richiesta), il Cpl valuterà l'opportunità di rinnovare i termini della pubblicazione (ulteriori 5 giorni lavorativi) o procedere disponendo di un numero minore di candidati a seconda di quanto convenuto con l'impresa. La soluzione adottata viene comunicata all'azienda.

Il Cpl può valutare l'opportunità di tenere ulteriormente aperta la possibilità di candidatura nel caso in cui, pur avendo rinnovato una prima volta i termini della pubblicazione, l'acquisizione di candidature sia valutata ancora insufficiente. Anche la nuova proroga è di 5 giorni e anche in questo caso la soluzione adottata viene comunicata all'azienda.

Nel caso in cui dovessero intercorrere modifiche sostanziali all'offerta pubblicata, precedentemente concordata con l'azienda, questa verrà chiusa per poi essere ripubblicata secondo gli aggiornamenti richiesti.

Può presentarsi inoltre la possibilità che un'azienda proponga al Cpl di esporre una propria richiesta mantenendo in capo a sé il compito di raccogliere ed esaminare le candidature e selezionare i candidati di proprio interesse (pubblicazione palese). In questo caso, i tempi di pubblicazione della richiesta, nel limite massimo di 15 giorni, e le candidature che verranno considerate sono oggetto di decisione dell'azienda che si assume quindi ogni responsabilità connessa a ciò.

Il Cpl verifica e assicura che la richiesta pubblicata rispetti le norme e i principi di pari opportunità e di non discriminazione.

Sul piano operativo, di norma l'operatore che «prende in carico» la richiesta e intrattiene in fase iniziale i rapporti con l'azienda, porta a termine l'intero processo di servizio così come delineato nelle pagine seguenti.

## **2. ACQUISIZIONE DELLE CANDIDATURE**

---

Le persone interessate alle domande di lavoro pubblicate dal Cpl inviano la propria candidatura, unitamente al CV ed eventualmente ad una lettera di presentazione.

Il CV è predisposto secondo il format disponibile nel Portale (“Modulo Curriculum Vitae”, Allegato C).

A questo può essere allegato un ulteriore CV in formato PDF il cui contenuto è stabilito dal candidato stesso.

Per facilitare la predisposizione del CV l’Agenzia metterà a disposizione precise istruzioni leggibili sia sulla APP che sul Portale.

**L’invio della candidatura al Cpl avviene esclusivamente attraverso il Portale o la APP.**

Non è prevista l’acquisizione di candidature tramite mail.

Il Cpl verifica quotidianamente, nel Portale, lo stato di ricezione delle candidature.

## **3. INDIVIDUAZIONE DELLE CANDIDATURE IN RISPOSTA ALLA RICHIESTA DELL’AZIENDA**

---

Il Cpl raccoglie le candidature ricevute (da APP e da Portale) e individua quelle correlabili alla richiesta pervenuta dall’azienda.

Nella gestione del servizio di preselezione, nel caso in cui alla candidatura venga allegato un CV in formato PDF, il CPI, ai fini della valutazione della candidatura, considererà solo questo.

Le candidature ricevute verranno considerate a prescindere dalla posizione occupazionale della persona, dal suo trovarsi o meno nella condizione di soggetto preso in carico e sottoscrittore di un Patto di servizio in attesa di ricevere una proposta di politica attiva, dal partecipare o meno ad un Programma di politiche pubbliche finalizzate all’occupazione.

L’esame delle candidature ricevute verrà svolto su un numero definito di queste (di norma 30) selezionate in ordine di arrivo.

Questa informazione (l’esame in ordine di arrivo di un numero dato di candidature) è comunicata a coloro che si candidano, contestualmente alla pubblicazione della richiesta.

Il numero di candidature esaminate aumenta laddove le persone ricercate siano più di una per una stessa richiesta.

Nel caso in cui, esaminato un primo insieme di candidature, non sia stato possibile individuare un numero di candidati adeguato rispetto alla richiesta dell’impresa (di norma 5 per ogni figura

ricercata), l'operatore prenderà in esame un ulteriore insieme comprendente un numero di candidature pari a quello esaminato precedentemente.

In relazione alle candidature da esaminare, l'operatore del Cpl verifica la completezza delle informazioni disponibili e può, nel caso in cui ne ravvisi la necessità, verificare o approfondire le informazioni con la persona che ha inviato la candidatura. Nel caso in cui si tratti di chiarificazione da parte del candidato delle informazioni contenute nel CV l'operatore appunterà l'informazione nei suoi materiali di lavoro. Nel caso in cui si tratti di una integrazione o modifica del CV la persona verrà invitata a redigere un nuovo CV e a inviarlo al Cpl. La candidatura manterrà il numero di recepimento già precedentemente attribuito.

Le candidature vengono esaminate dall'operatore del Cpl in relazione agli specifici requisiti presenti nella richiesta dell'impresa. L'individuazione delle candidature idonee a ricoprire la richiesta manifestata dall'impresa avviene a seguito di una valutazione che prende in considerazione i seguenti elementi:

- le esperienze possedute-richieste
- le competenze/il titolo di studio posseduti-richiesti, a cui possono aggiungersi titoli specifici quali ad esempio patentini, abilitazioni, ecc..
- le condizioni contrattuali e di lavoro presenti-richieste (es.: disponibilità a turni, interesse al solo part time, ecc.).

Attraverso l'azione di valutazione l'operatore procede a confrontare gli elementi presenti in ciascun CV con quanto esplicitato nella richiesta dell'impresa identificando il grado di "pertinenza" di ciascun item.

In base a questa valutazione viene stabilito se la candidatura risulta "idonea" o "non idonea" rispetto alla vacancy posta dall'impresa.

L'individuazione delle candidature avviene, sempre, nel rispetto delle norme e dei principi di pari opportunità e di non discriminazione.

L'Agenzia ha definito lo standard di processo attraverso cui viene realizzata l'azione di valutazione nei Centri per l'Impiego. ("Scheda valutazione candidatura", Allegato D).

Tale standard assicurerà la trasparenza dell'attività svolta e la sua eventuale comunicabilità all'utente.

A seguito dell'esame vengono individuate le candidature appropriate alla richiesta avanzata dall'impresa. Verrà cioè composta la rosa da inviare all'impresa, di norma composta di 5 candidati.

**È possibile comporre, nel caso sia stato esplicitamente richiesto o concordato con le imprese, rose composte da un numero diverso di candidati.**

#### **4. INVIO DELLE CANDIDATURE ALL'IMPRESA**

---

Le candidature selezionate, inserite in una “rosa nominativa”, vengono registrate su SIL e inviate all'impresa nelle modalità concordate (v. fase «Acquisizione delle richieste di personale dalle imprese”).

I Cpi invieranno i CV pervenuti, compilati secondo il Modulo definito (Allegato B) o redatto autonomamente dal candidato.

L'operatore del Cpl in caso di mancato riscontro, entro un periodo di 30 giorni lavorativi dall'invio della candidatura, verificherà con l'azienda il grado di soddisfacimento della richiesta di copertura della vacancy.

In questa fase, la gestione delle relazioni con l'impresa dopo l'invio delle candidature, sarà attuata da ogni Cpl secondo le modalità in uso e le condizioni organizzative presenti.

Successivamente, verranno definite modalità standard e strumenti comuni.

#### **5. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI NEI CONFRONTI DEI CANDIDATI**

---

Le persone il cui CV è stato selezionato come rispondente ai requisiti della richiesta ed è stato quindi inserito nella rosa di candidati inviati all'impresa, vengono informati dell'esito della loro candidatura.

Viene cioè loro comunicato che il CV inviato è stato trasmesso all'impresa che provvederà a contattarli nel caso siano da questa ritenuti di interesse.

Nella comunicazione viene chiarito che le decisioni sulla successiva convocazione e sugli esiti della candidatura rientrano nella totale responsabilità dell'impresa

Il messaggio viene trasmesso attraverso una notifica sulla APP o sul Portale, a seconda del canale attraverso cui la persona ha inviato la candidatura, inserita dall'operatore del Cpl.