



PROVINCIA DI VERONA
Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Verona, 06/08/2013

Pagina 1/1

Determinazione organizzativa n. 167/2013

Oggetto: Razionalizzazione attività dei centri per l'impiego: accoglienza.

Decisione	In via sperimentale, stabilisco che, a partire dal 1 settembre p.v., sia attuata una modifica al servizio accoglienza dei Cpi della Provincia e venga razionalizzato lo sportello accoglienza, riducendone i tempi di erogazione del servizio. Tale riduzione, comunque, garantirà il rilascio agli utenti della documentazione attestante l'inserimento nell'elenco anagrafico dei disoccupati.
Motivazione	La necessità di riorganizzare il servizio accoglienza dei Cpi risponde a tre esigenze: <ol style="list-style-type: none">1. snellire l'accesso ai nostri uffici da parte delle persone disoccupate, in quanto, diminuendo i tempi di erogazione del servizio, si diminuiscono i tempi di attesa;2. favorire la rotazione degli operatori dedicati allo sportello accoglienza;3. all'interno dei servizi specialistici del Cpi, realizzare la distinzione tra colloquio di orientamento di primo livello e consulenza orientativa di secondo livello.
Cosa fare	Allo sportello <u>accoglienza</u> l'erogazione del servizio consiste: <ol style="list-style-type: none">1. nella presa in carico dell'utente attraverso la registrazione della Did nella banca dati Sil e nel rilascio della Did;2. in un breve colloquio dove l'utente esplicita i propri bisogni e riceve dall'operatore le prime informazioni anche rispetto alle modalità di accesso alle postazioni in autoconsultazione e al sito J4U;3. nella sottoscrizione del "Patto di servizio" tra Cpi e utente. Durata media del colloquio: 10 minuti. In un'ora: 6 colloqui. In una giornata: 20/25 utenti per operatore. In questo modo, in un Cpi periferico con un'utenza di circa 30 persone al giorno, sarà sufficiente prevedere 2 operatori allo sportello accoglienza, all'inizio del mese quando aumenta l'afflusso dei disoccupati, e nel resto del mese 1 solo operatore. In un Cpi di dimensioni maggiori, con un afflusso che passa da 35 a 130 persone al giorno, si potranno prevedere, agli inizi del mese, 5 operatori allo sportello accoglienza e massimo 2 il resto del mese.

Ufficio referente

Area Servizi alla Persona e alla Comunità (05)

referente Luigi Oliveri
telefono e fax 045-9288818 045-9288821
web www.provincia.vr.it

rif. protocollo n.
allegati n.
file

Si renderà necessaria una turnazione, almeno quindicinale, degli operatori dedicati allo sportello accoglienza per consentire una distribuzione equa del front office.

Gli operatori che non saranno impegnati nello sportello accoglienza, dovranno dedicarsi alle convocazioni per la stipula del Pai, al servizio Ido, alla promozione/attivazione di tirocini.

Il servizio orientamento viene distinto in colloquio di orientamento di primo livello e consulenza orientativa di secondo livello:

- a) nel corso del colloquio di orientamento di primo livello l'operatore registra in Ido i dati anagrafici e professionali dell'utente, le sue aspettative e le disponibilità al lavoro, le esperienze lavorative e formative utili per la carriera professionale, le competenze possedute e le eventuali propensioni. Il colloquio di perfeziona con la sottoscrizione del Piano di azione individuale - "Pai" e con l'eventuale rinvio alla consulenza orientativa di secondo livello;
- b) la consulenza orientativa di secondo livello ha l'obiettivo di facilitare i processi di scelta e di transizione al lavoro; durante il colloquio l'operatore attua un'analisi delle competenze dell'utente (punti di forza e di debolezza), lo aiuta nella scelta degli obiettivi professionali e formativi e nella definizione del proprio progetto professionale, nella stesura del curriculum vitae. L'orientatore fornisce all'utente una consulenza sui settori, sulle figure professionali in espansione o in declino, sulla situazione economica e sulle prospettive del mercato del lavoro locale. Inoltre può indicare gli strumenti di supporto per la ricerca attiva del lavoro: annunci sui giornali, siti specializzati, eures, apl, agenzie di selezione del personale.

Con lo sportello accoglienza ridotto, sarà possibile dare la priorità per la sottoscrizione del Pai a quelle categorie di disoccupati, di volta in volta individuate, che hanno le caratteristiche per essere inserite in progetti speciali (esempio i giovani fino a 25 anni): il servizio accoglienza potrà infatti segnalare al servizio orientamento i nominativi di quei disoccupati da convocare tempestivamente, piuttosto di altri, per la sottoscrizione del Pai.

Inoltre sarà possibile destinare al colloquio di orientamento di primo livello (sottoscrizione Pai), oltre agli orientatori del gruppo già individuati, anche gli operatori che, a turno, non sono impegnati allo sportello accoglienza.

Per le modalità di convocazione dei lavoratori, si fa sempre riferimento alla determinazione n. 47/2012.

Il Dirigente Coordinatore d'Area
Dott. Luigi Oliveri