

ACCORDO SULLE ATTIVITA' DI SOSTEGNO OPERATIVO DA ASSEGNARE, IN REGIME DI CONTRATTI DI SERVIZIO, PER ATTIVITA' DI SUPPORTO E ASSISTENZA, ALL'ENTE STRUMENTALE DELLA PROVINCIA DI ROMA "CAPITALE LAVORO S.p.A."

VISTO l'accordo del 10 dicembre 2001 per l'attuazione della riforma dei Servizi Pubblici per l'Impiego della Provincia di Roma, sottoscritto tra quest'ultima e le Organizzazioni Sindacali territoriali, il quale ha recepito un modello organizzativo dei predetti servizi finalizzato ad una "forte e positiva accelerazione nel processo di riorganizzazione, per migliorare la professionalità degli operatori, favorire un regime di integrazione e di sinergica complementarità tra il sistema pubblico e i servizi privati per il lavoro, soprattutto attraverso una corretta politica di concertazione ed il continuo monitoraggio del processo di riorganizzazione";

CONSIDERATO che il predetto accordo recita testualmente : "la Provincia di Roma, avvalendosi della concertazione, intende basare il modello riorganizzativo sul consolidamento e la valorizzazione della struttura interna, composta prevalentemente dal personale trasferito dal Ministero del Lavoro e da quello del Dipartimento Lavoro e Formazione; intende inoltre avvalersi di una S. p. A. con capitale maggioritario della Provincia, a cui affidare una serie di azioni di supporto tecnico." - e aggiunge - "Al Dipartimento e relativi servizi, sulla base degli indirizzi della Giunta Provinciale, insieme agli adempimenti funzionali, competono le responsabilità contrattuali e i conseguenti controlli e verifiche sulle attività della S. p. A. .";

RITENUTO, altresì, che nel medesimo protocollo la Provincia di Roma ha reputato necessario "delineare un nuovo modello organizzativo dei Servizi per l'Impiego ispirato alla realizzazione di un sistema integrato di funzioni e di servizi , finalizzato all'attuazione di un reale incontro tra domanda e offerta di lavoro." - e aggiunge - "per lo svolgimento delle sue attività il Dipartimento potrà avvalersi delle funzioni di supporto tecnico attribuite alla S. p. A. verificandone le attività di gestione .";

VALUTATO che, sulla scorta di un simile documento, la Provincia di Roma ha attuato il finanziamento tramite le risorse del F. S. E. Asse A Mis. A/1 dei progetti ERMES e PERSEO, articolati rispettivamente in un triennio (2000 - 2003 il primo, 2004- 2006 il secondo) e finalizzati allo sviluppo di un percorso di rafforzamento del sistema pubblico dei servizi per l'impiego, così come previsto dalla regolamentazione comunitaria in materia di mercato del lavoro, affidando la concreta realizzazione di dette azioni progettuali al summenzionato Ente strumentale "Capitale Lavoro" secondo il regime dell'affidamento diretto.

POSTO che i progetti di cui trattasi si sono dipanati secondo le seguenti direttrici: a) realizzazione di una rete integrata di servizi , b) promozione di azioni di politica attiva del lavoro volte in particolare alle fasce deboli e all'inclusione, c) rafforzamento dei canali di comunicazione/informazione, e che nella complessa articolazione delle fasi di sviluppo di una simile impostazione strategica, il disegno organizzativo ha comunque conservato una coerenza di fondo con l'originaria impostazione, consentendo, nell'arco dei sei anni, la messa a regime strutturata di un insieme di buone pratiche con il conseguente consolidamento di un sistema avanzato di servizi pubblici per l'impiego nel quale alla buona prassi, intesa quale episodica iniziativa di sperimentazione progettuale, si è sostituito, nella stragrande maggioranza dei casi, l'esercizio di una vera nuova funzione o, comunque, l'innalzamento quali-quantitativo dei servizi erogati dai centri per l'impiego.

RITENUTO che, in un simile percorso di sviluppo progettuale, occorra promuovere iniziative volte al definitivo superamento della fase di sperimentazione, tramite la messa a sistema del nuovo modello di servizi abbozzato dal succitato accordo, articolandone e declinandone i

contenuti attraverso un'attenta ricognizione delle varie funzioni assegnate ai Centri per l'Impiego, da considerare di stretta ed esclusiva competenza della Provincia di Roma quale pubblica amministrazione deputata alla organizzazione e gestione dei servizi pubblici per l'impiego, e la conseguente individuazione di una serie di ambiti operativi correlati alle richiamate aree funzionali, da considerare di volta in volta propedeutici, strumentali, contigui, tali da prefigurare l'intervento a supporto di soggetti esterni con compiti complementari di assistenza e sostegno consulenziale, tecnico e operativo.

TENUTO CONTO dei nuovi indirizzi normativi, sia nazionali che regionali, tendenti a riaffermare la centralità del servizio pubblico nel mercato del lavoro e a promuoverne il rafforzamento attraverso il riconoscimento di una serie di nuovi compiti legati alla lotta al sommerso, all'inserimento lavorativo di lavoratori svantaggiati (mobilitati, extracomunitari, donne, indultati, giovani disoccupati di lungo periodo, disabili), attraverso la predisposizione di nuovi modelli di collocamento mirato, quali percorsi di accompagnamento al lavoro e tutoraggio assistito, con l'utilizzazione anche di provvidenze economiche la cui erogazione sarà presumibilmente rimessa ai servizi pubblici per l'impiego;

PRESO ATTO che simili indirizzi devono essere supportati da un'azione di forte sensibilizzazione e riqualificazione dei dipendenti pubblici operanti nei Centri per l'impiego, i quali saranno chiamati a svolgere funzioni sempre più rilevanti nell'arco dell'intera vita lavorativa del soggetto lavoratore e che questa esigenza comporta il naturale snellimento delle pratiche amministrative e la razionalizzazione dei processi burocratici attraverso un'attenta azione di semplificazione e di automazione delle procedure ma anche tramite un accorto intervento di alleggerimento dei carichi adempimentali nei riguardi dei medesimi dipendenti, ai quali andrà rivolta anche un'efficace attività formativa mirata.

VERIFICATO che, con l'accordo del 2 luglio 2007, la Giunta Provinciale e le OO. SS. hanno convenuto di procedere, proprio nella logica della progressiva integrazione e razionalizzazione organizzativa dei servizi per l'impiego provinciali, alla stabilizzazione di (194 dipendenti dell'Ente Strumentale "Capitale Lavoro", già operanti con contratti a tempo determinato nelle strutture di servizio della Provincia di Roma con compiti di realizzazione delle azioni progettuali di supporto e potenziamento promosse con i richiamati progetti Hermes e Perseo;

RITENUTO, con il presente protocollo, di dover effettuare la ricognizione e definizione di tutte le attività di supporto che formeranno oggetto dei contratti di servizio nei quali impegnare i lavoratori in questione, in attesa di poter verificare forme contrattuali più consone alla tipologia delle mansioni svolte come attività di sostegno operativo all'amministrazione provinciale di Roma, nel rispetto delle condizioni contrattuali da loro raggiunte ed in sintonia con quanto contenuto nel contratto integrativo aziendale del gennaio 2007.

Si conviene di individuare le aree funzionali di intervento e di enucleare al loro interno gli ambiti operativi appresso specificati, i quali costituiscono oggetto dei contratti di servizio relativi alle attività di supporto e assistenza al personale da parte di Capitale Lavoro. Si conviene, altresì, di specificare, per ogni ambito operativo il profilo professionale necessario.

Si conviene, infine, di istituire uno specifico tavolo concertativo permanente, ai sensi del CCNL del comparto "Autonomie Locali", al quale affidare il compito di definire le prospettive di ulteriore sviluppo, articolazione e specificazione delle aree di collaborazione tra la Provincia di Roma e Capitale Lavoro.

I - AREA FUNZIONALE : COMUNICAZIONE/INFORMAZIONE/PROMOZIONE

ATTIVITA' DI SUPPORTO E ASSISTENZA OPERATIVA

1 - Accoglienza del cittadino – utente

- a) analisi delle richieste;
- b) informazione di base;
- c) invio/indicazione dei servizi competenti alla trattazione della pratica.
- d) gestione ufficio passi.

Si tratta di un'attività propedeutica alla presa in carico dell'utente da parte del personale interno dei Cpi, che avviene con il successivo colloquio di primo orientamento e con la conseguente iscrizione del soggetto nell'anagrafe del lavoro come disoccupato. Consiste quindi in un'azione di supporto estremamente importante sotto l'aspetto informativo, per la quale è richiesta una conoscenza approfondita della struttura organizzativa del Centro per l'Impiego e dei servizi che lo stesso eroga. Si prevede per una simile azione di supporto operativo l'impiego di operatori front office presso ogni cpi della provincia.

2 - Call center – numero verde

- a) risposta telefonica di presentazione;
- b) esame/ascolto della domanda o dell'esigenza espressa dall'utente;
- c) consultazione del/i sito/i dedicato/i per attingere informazioni aggiornate e attendibili;
- d) risposta al quesito posto con eventuale illustrazione del servizio,
- e) registrazione del quesito posto e della risposta in una specifica banca dati a fini di rilevazione statistica.

Si tratta di un'attività di informazione svolta telefonicamente per il numero verde della Provincia in materia di lavoro e formazione. Fin dall'istituzione del servizio è stata effettuata quasi esclusivamente da personale di Capitale Lavoro affiancato e coordinato da un funzionario della Provincia di Roma, con ottimi risultati sia sotto il profilo quantitativo che qualitativo.

E' un'attività che richiede notevoli conoscenze sia dell'assetto organizzativo dei servizi che della normativa in materia di mercato del lavoro.

L'attuale dotazione organica è di 30 unità, 25 delle quali dipendenti di Capitale Lavoro.

3 - Contact Center

- a) chiamata telefonica di presentazione;
- b) breve colloquio con il rappresentante aziendale volto ad illustrare i servizi per l'impiego offerti dalla Provincia di Roma e dai Cpi;
- c) eventuale fissazione di un appuntamento presso gli uffici o anche presso la sede aziendale per la stipula di accordi o convenzioni di servizio;
- d) registrazione del livello di interesse manifestato e dell'esito della chiamata.

Si tratta di un'attività propositiva e promozionale su segnalazione e secondo le modalità individuate dai Cpi, volta ad informare le aziende e a sensibilizzarle circa l'utilizzazione dei servizi offerti dai Centri per l'Impiego. Saltuariamente è svolta dagli addetti al numero verde

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]

ma, sempre a causa dell'aumento esponenziale dell'utenza in entrata, non è stato possibile consolidarla. A qui la necessità di una definitiva stabilizzazione e messa a sistema.

4 - Animazione territoriale (collaborazione al personale interno a rotazione + formazione mirata)

- a) fissazione di un appuntamento con un rappresentante aziendale presso la sede della ditta;
- b) illustrazione dettagliata dei servizi offerti dai Cpi;
- c) programmazione di un incontro presso un Cpi per la concreta erogazione di uno o più servizi specialistici.

E' un'attività informativa di supporto e promozione dei Cpi sul territorio. Si prevede di far svolgere questa attività ai dipendenti di Capitale Lavoro in collaborazione con il personale dei Cpi e sotto la diretta responsabilità di questi ultimi, ai quali verranno, per questo scopo, impartiti specifici moduli formativi.

5 - Assistenza operativa organizzazione eventi -

- a) individuazione/calendarizzazione dell'evento
- b) individuazione dei tempi tecnici di organizzazione e del luogo presso cui effettuarlo;
- c) elencazione degli argomenti da trattare e della scaletta dei relatori
- d) predisposizione annunci, manifesti, brochures e inviti;
- e) allestimento stands;
- f) assistenza nel corso delle manifestazioni.

Si tratta di un'attività che ha ormai assunto carattere stabile nel corso dell'anno non solo per i Centri per l'Impiego ma anche per altri settori dell'amministrazione provinciale, dal momento che sono sempre più numerosi gli eventi previsti in calendario: partecipazione o organizzazione di convegni, seminari, conferenze, inaugurazione di nuove strutture, trasmissioni televisive, ecc. . Questo continuo impegno prevede l'organizzazione di un gruppo di lavoro che, sotto le direttive di uno o più funzionari dell'Ente Provincia, si occupi stabilmente di tutti gli aspetti organizzativi, divulgativi, informativi e relazionali delle suddette manifestazioni. Il supporto operativo sarà così possibile estenderlo non solo ai servizi per l'impiego ma a tutti quei settori dell'amministrazione caratterizzati da analoghe esigenze.

II - AREA INTEGRAZIONE RETE TECNOLOGICA DEI SERVIZI

SUPPORTO E ASSISTENZA INFORMATICA - OPERATIVA

1 - Aggiornamento e implementazione portale "Provincia Roma Lavoro"

- a) cura allestimento grafico e aggiornamento del portale;
- b) inserimento news e informazioni su tutti i settori di attività riguardanti e servizi per l'impiego e la formazione;
- c) controllo costante della funzionalità del sistema;

- d) raccordo con gli altri siti specializzati;
- e) assistenza tecnico informatica all'allestimento di rubriche e focus;
- f) attività di help desk verso i Cpi;

E' un'attività di natura squisitamente tecnico informatica che prevede specifiche professionalità non facilmente reperibili all'interno dell'amministrazione.

2 - Integrazione e sviluppo programmi informatici e banche dati

- a) analisi diagrammi di flusso procedimentali;
- b) progettazione applicativi e adeguamento sistemi esistenti;
- c) programmazione interventi di estensione e/o adeguamento rete telematica dei cpi - cfpp
- d) gestione dei flussi informativi e della rete telematica;
- e) integrazione e implementazione dei collegamenti in rete con altri soggetti istituzionali e non;
- f) controllo degli accessi e degli sbarramenti a tutela dei vincoli di riservatezza dei dati.

Si tratta di attività propria del settore informatico, con aspetti inerenti all'analisi dei processi e alla programmazione. Sono richiesti in appoggio ai dipendenti adibiti allo staff informatico del **Dipartimento**.

3 - Inserimento dati

- a) gestione dei flussi di posta che perviene in formato cartaceo;
- b) inserimento dei dati negli archivi informatici del sistema "informaservizi";
- c) aggiornamento protocollo informatico centralizzato.

Si tratta di un'attività di data entry che implica esperienza degli operatori nell'utilizzazione dei terminali video. A causa dell'aumento eccezionale della posta e della necessità di un'incessante aggiornamento delle banche dati, è prevista l'utilizzazione di un cospicuo numero distribuire adeguatamente presso i cpi della Provincia.

III - AREA POLITICHE ATTIVE E DI INCLUSIONE

ATTIVITA' DI SUPPORTO E ASSISTENZA OPERATIVA

1 - Procedure collocamento obbligatorio

- a) supporto operativo nella raccolta e nell'inserimento dati dei prospetti informativi;
- b) supporto operativo nella convocazione dei soggetti disabili, durante gli avviamenti numerici e nel corso dei colloqui per il bilancio di competenze e per il programma Match;
- c) inserimento dati negli archivi aziendali e degli iscritti.

ALLA UIL

Per l'Amministrazione Provinciale di Roma di parte pubblica:

Dott. Luigi Fasolino - Presidente

[Handwritten signature]

Dott. Antonio Calicchia - Componente

[Handwritten signature]

Dott. Maurizio Salvi - Componente

[Handwritten signature]

Per la Rappresentanza Unitaria:

Sig. Amedeo Formaggi - Coordinatore

[Handwritten signature]

RSU - RAB-CUB

[Handwritten signature]

RSU - CGIL

[Handwritten signature]

RSU - UIL FPL

[Handwritten signature]

RSU - C.R.L.F.P

Per le Organizzazioni Sindacali Territoriali:

C.G.I.L./FP X GIULIO BERNINI

[Handwritten signature]

C.I.S.L./FPS

[Handwritten signature]

U.I.L./FPL

[Handwritten signature]

D.C.C.A.P./FENAL

[Handwritten signature]

C.S.A.

[Handwritten signature]